

**HUBUNGAN ANTARA LAYANAN PRIMA DAN *USABILITY WEBSITE*  
PERPUSTAKAAN DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**



**Oleh:**

**SRI UTARI, S.E.  
NIM: 17200010135**

**TESIS**

**Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga  
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh  
Gelar Master of Art  
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies  
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi**

**YOGYAKARTA**

**2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sri Utari, S.E.  
NIM : 17200010135  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Yogyakarta, 2019

  
Sri Utari, S.E.

NIM. 17200010135

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Utari, S.E.  
NIM : 17200010135  
Jenjang : Magister  
Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*  
Kosentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 2019

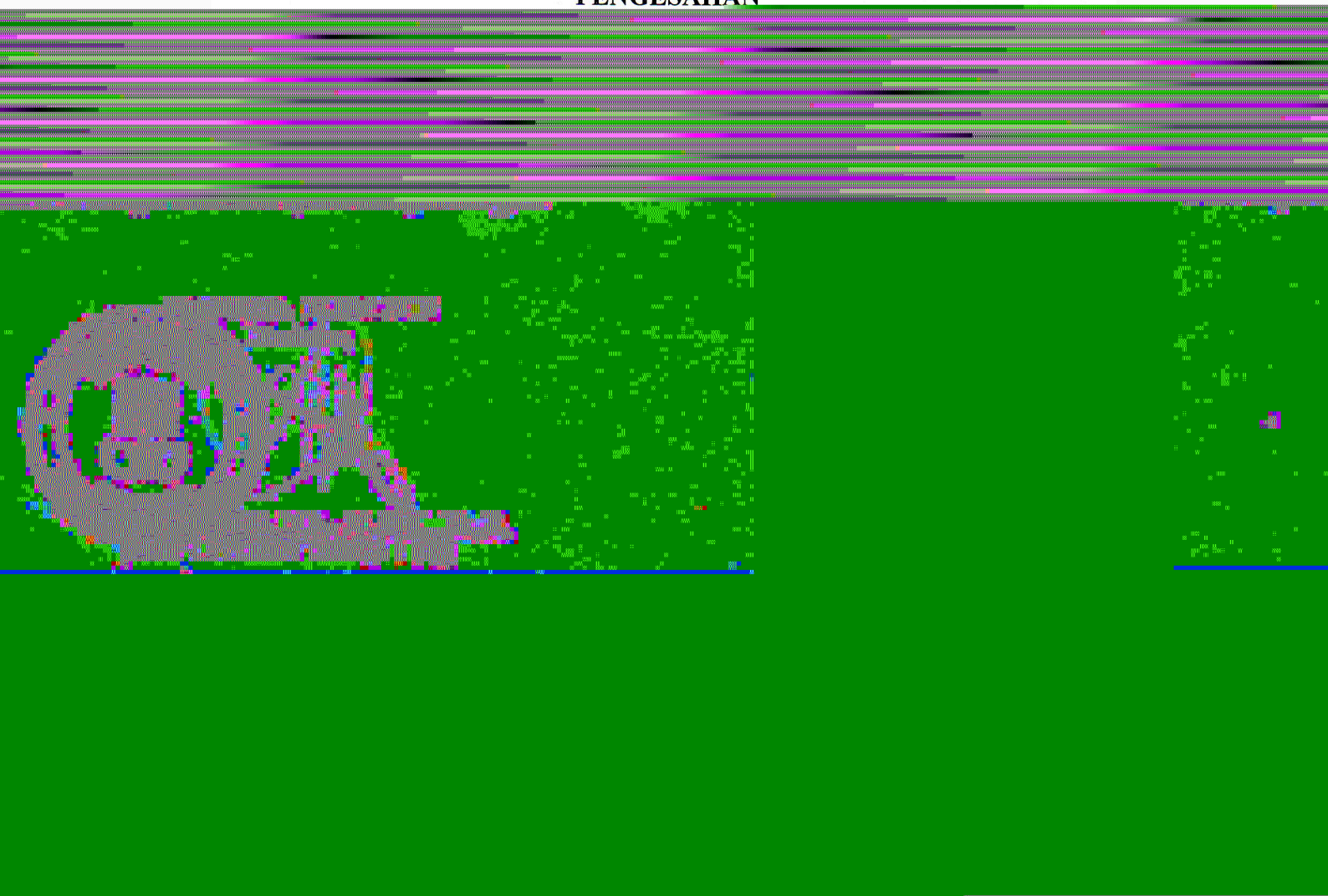


NIM: 17200010135



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
PASCASARJANA

## PENGESAHAN





## NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,  
Direktur Program Pascasarjana  
UIN Sunan Kalijaga  
Yogyakarta

*Assalamu'alaikum wr wb*

Di sampaikan dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

**HUBUNGAN ANTARA LAYANAN PRIMA DAN *USABILITY WEBSITE*  
PERPUSTAKAAN DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA  
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

Nama : Sri Utari, S.E.

NIM : 17200010135

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis ini sudah dapat di ajukan kepada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk di ajukan dalam rangka memperoleh gelar Magister of Art.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, 2019  
Pembimbing



Dr. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.S., M. Si.  
NIP. 196807011998032001

## ABSTRAK

**Sri Utari, 2019. Hubungan Antara Layanan Prima Dan *Usability website* Perpustakaan Dengan Loyalitas Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.** Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*. Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

Penelitian ini membahas tentang hubungan antara layanan prima dan *usability website* perpustakaan dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana layanan prima (X1), *usability website* perpustakaan (X2) dan loyalitas pemustaka (Y) di UPT Perpustakaan UNS Surakarta dan untuk mengetahui hubungan layanan prima (X1) dan *usability website* (X2) dengan loyalitas pemustaka (variabel Y) di UPT Perpustakaan UNS Surakarta.

Jenis penelitian ini yaitu penelitian korelasional (*associational research*), menggunakan teknik *sampling purposive* dengan jumlah sampel sebanyak 381 responden dari seluruh jumlah anggota perpustakaan (pemustaka) tahun 2018 yaitu 52.838 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuisioner/ angket. Pengukuran data menggunakan skala *likert*. Uji validitas dengan rumus *pearson product moment* dan uji reliabilitas dengan rumus *alpha cronbach*.

Analisis data dibagi ke dalam tiga tahap: 1) Analisis deskriptif dengan rumus *mean* dan *grand mean*, 2) Uji korelasi menggunakan *pearson product moment*, dan 3) Uji hipotesis dengan membandingkan antara *r* table dan *r* hitung, diperoleh dari tabel *r* pada angka 378 dengan taraf kesalahan 1%. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: 1) Tingkat layanan prima (X1) nilainya 3,28, terdapat pada interval  $3,25 < X \leq 4,00$  sehingga dikategorikan sangat tinggi. 2) Tingkat *usability website* (X2) sebesar 3,12, terdapat pada interval  $2,50 < X \leq 3,25$  sehingga dikategorikan tinggi. 3) Tingkat loyalitas pemustaka (Y), nilainya 3,225, terdapat pada interval  $3,25 < X \leq 4,00$ , sehingga dikategorikan sangat tinggi. 4) Terdapat hubungan antara layanan prima dengan loyalitas berdasarkan penghitungan koefisien korelasi sebesar 0,533, nilai tersebut berada pada rentang 0,40-0,599, artinya bahwa layanan prima dengan loyalitas memiliki korelasi sedang. 5) Terdapat hubungan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta, berdasarkan penghitungan koefisien korelasi sebesar 0,598, nilai tersebut pada rentang 0,40-0,599, artinya bahwa korelasi *usability website* dengan loyalitas sedang. 6) Terdapat hubungan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka. Berdasarkan nilai koefisien korelasi antara variabel layanan prima dan *usability website* dengan variabel loyalitas yaitu sebesar 0,665, nilai tersebut lebih besar dari 0,132 ( $r_{\text{tabel}}$ ), nilai terletak pada rentang 0,60-0,799, artinya bahwa korelasi antara layanan prima dan *usability website* dengan loyalitas kuat. Temuan yang menarik dari penelitian ini adalah loyalitas

pemustaka erat kaitannya dengan layanan prima, *usability website* dan faktor-faktor lain yang belum diteliti.

**Kata Kunci:** layanan prima, *usability website*, loyalitas, perpustakaan perguruan tinggi



## ***ABSTRACT***

Sri Utari, 2019. The Relationship Between Excellent Services and Usability of Library Websites with Loyalty of Users in the Library Technical Implementation Unit of Sebelas Maret University, Surakarta. Thesis of the Interdisciplinary Islamic Studies Program. Concentration of Library and Information Sciences, Postgraduate of Sunan Kalijaga Islamic University Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019.

This study discusses the relationship between excellent service and usability of library websites with user loyalty in the Library Technical Implementation Unit of Sebelas Maret University, Surakarta. The purpose of this study is to find out how prime service (X1), usability website library (X2) and user loyalty (Y) in the Library Technical Implementation Unit of Sebelas Maret University, Surakarta and to find out the relationship between prime service (X1) and usability website (X2) with user loyalty (variable Y) in the Library Technical Implementation Unit of Sebelas Maret University, Surakarta.

This type of research is correlational research, using purposive sampling technique with a total sample of 381 respondents from the total number of library members in 2018, which is 52,838 people. Data collection techniques using observation, interviews, and questionnaires / questionnaires. Measurement of data using a Likert scale. Test the validity with Pearson product moment formula and test reliability with Cronbach alpha formula. Data analysis was divided into three stages: 1) Descriptive analysis with the mean formula and grand mean, 2) Correlation test using Pearson product moment, and 3) Hypothesis testing by comparing between  $r$  table and  $r$  count, obtained from  $r$  table at number 378 with error rate of 1%. The results showed that: 1) Excellent service level (X1) value of 3.28, found at intervals of  $3.25 < X \leq 4.00$  so that it is categorized very high. 2) The usability level of the website (X2) is 3.12, which is in the interval  $2.50 < X \leq 3.25$  so that it is categorized as high. 3) The level of user loyalty (Y), the value of 3.225, is in the interval of  $3.25 < X \leq 4.00$ , so it is categorized very high. 4) There is a relationship between prime service and loyalty based on the calculation of the correlation coefficient of 0.533, the value is in the range of 0.40-0.599, meaning that excellent service with loyalty has a moderate correlation. 5) There is a relationship between usability website and user loyalty in the Library Technical Implementation Unit of Sebelas Maret University, Surakarta, based on the calculation of the correlation coefficient of 0.598, the value is in the range of 0.40-0.599, meaning that the usability correlation of the website with moderate loyalty. 6) There is a relationship between excellent service and usability of the website together towards user loyalty. Based on the correlation coefficient between the prime service variable and usability website with loyalty variables which are equal to 0.665, the value is greater than 0.132 ( $r$ table), the value lies in the range 0.60-0.799, meaning that the correlation between excellent service and usability of

websites with strong loyalty. An interesting finding from this study is that user loyalty is closely related to excellent service, usability website and other factors that have not been studied.

**Keywords:** excellent service, website usability, loyalty, college library

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini, tak lupa shawalat dan salam selalu dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Tesis ini berjudul “Hubungan Antara Layanan Prima Dan *Usability website* Perpustakaan Dengan Loyalitas Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta” disusun sebagai syarat akademik yang harus ditempuh penulis dalam rangka menyelesaikan studi magister pada program studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Kosentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis telah berupaya bersungguh-sungguh untuk dapat menghasilkan karya ilmiah yang memiliki kualifikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, bersama tersusunnya tesis ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. K.H. Yudian Wahyudi, MA., Ph. D selaku rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Bapak Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph. D selaku direktur Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Ibu Ro'fah S.Ag., BSW., M.A., Ph. D selaku ketua program studi *Interdisciplinary Islamic Studies*
4. Bapak Dr. Roma Ulinnuha, M. Hum., selaku dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Dr. Hj. Sri Rohyanti Zulaikha, S.Ag., S.S., M. Si. selaku dosen pembimbing tesis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, saran dan semangat kepada penulis di sela-sela kesibukannya sebagai dosen di Fakultas Ilmu Budaya dan Pascasarjana Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, serta kesibukan-kesibukan lainnya.
6. Bapak Dr. Muhammad Rohmadi, S.S., M. Hum., selaku kepala UPT Perpustakaan UNS yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian sebagai sumber data dalam penelitian tesis ini.
7. Guru besar dan Dosen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Bapak Sujatno, Mbak, Fara, Mbak Intan, Bapak Eko, pustakawan Perpustakaan Pascasarjana dan seluruh staf Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.

9. Suamiku Hermawan Rudhianto, S.E., M.Si. yang telah memberikan doa, dukungan materi maupun non materi dan si kembarku Adel-Dzaky, Adli-Alma penyemangat untuk menyelesaikan tulisan ini.
10. Ibu mertua (Purwaningsih) dan saudara-saudaraku atas doa, bantuan dan dukungan selama menyelesaikan tulisan ini.
11. Kasubbag Tata Usaha, Seluruh Ketua Divisi, Staff Tata Usaha, Pustakawan, Tim Top layanan 000, dan seluruh pengelola UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan doa, dukungan, dan bantuan dalam menyelesaikan tulisan ini.
12. Hamdani Citra P, S.Si., Hilda S. H, Galih, Yulizar, Pungki dan Iacun atas bantuannya dalam menyelesaikan tesis ini.
13. Ibu Isrowiyanti, Bapak Didik S, Bhaskoro, Lisa N., Nur R, Hilda S, Shinta N, Dwi Cahyo, Ade Katili, Mustofa, Dwi Cahyo, Fitri K., Hafizatul W., teman-teman jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Angkatan 2017 yang telah Bersama-sama berbagi pengalaman dengan penulis.

Akhirnya, penulis berharap dan berdoa semoga karya yang sederhana ini bisa bermanfaat, khususnya di bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

Yogyakarta, 16 Maret 2019

Sri Utari, S.E.

NIM: 17200010135

## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Pernyataan Keaslian .....	ii
Pernyataan Bebas Plagiasi .....	iii
Pengesahan .....	iv
Persetujuan Tim Penguji Ujian Tesis .....	v
Nota Dinas Pembimbing .....	vi
Abstrak .....	vii
<i>Abstract</i> .....	ix
Kata Pengantar .....	xi
Daftar Isi.....	xiv
Daftar Tabel .....	xix
Daftar Gambar.....	xxiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	6
1. Tujuan Penelitian .....	6
2. Kegunaan Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka.....	7
E. Kerangka Teoritis .....	10
1. Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	10
2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	11
a. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	11
b. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	12
c. Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	13
3. Layanan Prima .....	14
a. Pengertian Layanan Prima .....	14

b. Tujuan Layanan Prima .....	15
c. Dimensi Layanan .....	15
4. Website Perpustakaan .....	17
a. Definisi Website Perpustakaan .....	17
b. Usability website .....	18
1) Definisi Usability website .....	19
2) Usability menurut ISO: 9241:11 .....	19
3) Usability menurut Neilsen .....	20
4) Usability menurut Axup .....	20
c. Kriteria Pengukuran Website .....	21
d. Metode Evaluasi usability .....	25
5. Motivasi Konsumen .....	28
6. Loyalitas Pemustaka (Pemustaka) .....	28
a. Pengetian Loyalitas .....	28
b. Karakter Loyalitas .....	29
c. Jenis Loyalitas .....	30
d. Dimensi Kualitas .....	31
F. Tempat dan Waktu Penelitian .....	34
G. Hipotesis .....	35
H. Metode Penelitian .....	35
1. Jenis Penelitian .....	37
2. Subjek dan Objek Penelitian .....	37
3. Populasi dan Sampel .....	37
a. Populasi .....	37
b. Sampel .....	38
4. Metode Pengumpulan Data .....	40
5. Instrumen Penelitian .....	41
6. Variabel Penelitian .....	41
7. Metode Pengukuran Data .....	43

8. Teknik Pengujian Instrumen .....	44
a. Uji Validitas Instrumen.....	44
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
9. Teknik Analisis Data .....	48
10. Uji Asumsi Klasik .....	50
a. Uji Normalitas .....	50
b. Uji Multikolineritas .....	50
c. Uji Autokorelasi .....	51
d. Uji Heterokedastisitas .....	51
e. Uji Linearitas .....	51
f. Uji Korelasi <i>Pearson Product Moment</i> .....	52
g. Uji Hipotesis.....	53
11. Sistematika Pembahasan .....	53

## **BAB II GAMBARAN UMUM UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS**

<b>SEBELAS MARET SURAKARTA.....</b>	<b>55</b>
A. Sejarah UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret .....	55
B. Deskripsi Singkat Tugas, Fungsi, Visi, Misi, Dan Tujuan .....	56
C. Struktur Organisasi .....	57
D. Fasilitas .....	59
1. Ruang Baca.....	59
2. Komputer untuk penelusuran informasi bahan pustaka .....	60
3. Kantin.....	60
4. Ruang Foto Kopi.....	61
5. Internet .....	62
6. Tempat Penitipan Tas (Locker) .....	62
7. Ruang Belajar Mandiri ( <i>Individual study room</i> ) .....	64
8. Ruang Koleksi .....	64
9. Mushola dan toilet .....	65



10. Ruang Seminar .....	66
<b>E. Koleksi UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret .....</b>	<b>67</b>
1. Koleksi Jawa.....	67
2. Koleksi Belanda (Dutch) .....	68
3. Koleksi Referensi .....	70
4. Koleksi Skripsi/ Thesis .....	70
5. Koleksi Closed reserve .....	70
6. Koleksi Terbitan Berkala.....	71
7. Koleksi Umum .....	72
<b>F. Slogan Layanan UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret ..</b>	<b>72</b>
<b>G. Website UPT Perpustakaan UNS .....</b>	<b>73</b>
a. <i>Research support</i> .....	74
b. <i>Literacy center</i> .....	74
c. <i>Services</i> .....	75
d. <i>Collections</i> .....	76
e. <i>About</i> .....	76
f. <i>Help</i> .....	77
g. <i>Link media sosial Perpustakaan UNS</i> .....	78
<b>H. Statistik Pengunjung UPT Perpustakaan UNS .....</b>	<b>78</b>
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>80</b>
A. Analisis Data Penelitian .....	80
1. Analisis Deskriptif .....	80
a. Layanan Prima ( $X_1$ ) .....	80
b. <i>Usability website</i> ( $X_2$ ).....	101
c. <i>Loyalitas</i> ( $Y$ ).....	112
2. Uji Asumsi Klasik .....	127
a. Uji Normalitas .....	127
1) Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov .....	127
2) Uji Normalitas P-P Plot.....	128

b. Uji Multikolineritas .....	129
c. Uji Autokorelasi .....	130
d. Uji Heteroskedastisitas .....	131
e. Uji Linearitas .....	133
f. Uji Korelasi <i>Product moment</i> .....	135
1. Korelasi Layanan Prima dengan Loyalitas .....	135
2. Korelasi <i>Usability website</i> dengan Loyalitas .....	136
3. Korelasi Layanan Prima dan <i>Usability website</i> dengan Loyalitas .....	137
g. Uji Hipotesis .....	138
B. Hasil Penelitian .....	141
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>142</b>
A. Kesimpulan.....	142
B. Saran .....	143
Daftar Pustaka .....	146
Lampiran 1 Kuesioner .....	153
Lampiran 2 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	159
Lampiran 3 Surat Balasan Izin Penelitian .....	160
Lampiran 4 Rekapitulasi Uji Validitas dan Reliabilitas.....	161
Lampiran 6 Rekapitulasi Kuesioner Jawaban Responden .....	163
Lampiran 7 Hasil Analisis Deskriptif .....	176
Lampiran 8 Daftar Riwayat Hidup.....	187

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Kriteria Pengukuran <i>Usability</i> , 21
Tabel 2	: Perbedaan <i>Usability</i> Menurut Nielsen & ISO 9241:11, 22
Tabel 3	: Metode Evaluasi <i>Usability</i> , 27
Tabel 4	: Indikator dan Kisi-Kisi Angket, 43
Tabel 5	: Skala Likert, 44
Tabel 6	: Hasil Perhitungan Uji Validitas, 46
Tabel 7	: Hasil Penghitungan Uji Reliabilitas <i>Aplha Cronbach</i> , 47
Tabel 8	: Skala Interval, 49
Tabel 9	: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi, 53
Tabel 10	: Saya mendapatkan pelayanan petugas (pustakawan) sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan, 81
Tabel 11	: Saya Mendapat Pelayanan Petugas (Pustakawan) Secara Teliti, 81
Tabel 12	: Analisis Sub Variabel Kehandalan, 82
Tabel 13	: Petugas (pustakawan) memberikan bantuan dengan baik setiap kali saya memintanya, 83
Tabel 14	: Petugas (pustakawan) memiliki kemampuan untuk membantu kebutuhan yang saya perlukan, 84
Tabel 15	: Respon Petugas (pustakawan) cepat terhadap keluhan yang saya ajukan, 85
Tabel 16	: Analisis Sub Variabel Daya Tanggap, 86
Tabel 17	: Petugas (pustakawan) memberikan informasi yang saya butuhkan dengan jelas, 87
Tabel 18	: Saya mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan kepada pustakawan, 88
Tabel 19	: Petugas (pustakawan) menjaga kerahasiaan data saya, 89
Tabel 20	: Petugas (pustakawan) memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya, 89
Tabel 21	: Petugas (pustakawan) bersikap ramah dan sopan saat melayani, 90

Tabel 21	: Saya Merasa Pustakawan Telah Bersikap Ramah dan Sopan Dalam Melayani, 90
Tabel 22	: Analisis Sub Variabel Jaminan, 91
Tabel 23	: Petugas (pustakawan) memahami kebutuhan informasi saya, 92
Tabel 24	: Petugas (pustakawan) mudah saya hubungi, 93
Tabel 25	: Jam layanan UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah sesuai dengan jam layanan yang ditetapkan, 94
Tabel 26	: Analisis Sub Variabel Empati, 95
Tabel 27	: Penampilan fisik UPT Perpustakaan UNS Surakarta menarik, 96
Tabel 28	: Fasilitas UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah lengkap, 97
Tabel 29	: Penampilan petugas (pustakawan) UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah rapi, 98
Tabel 30	: Analisis Sub Variabel Bukti Langsung, 98
Tabel 31	: Analisis Variabel Layanan Prima (X1), 100
Tabel 32	: Saya tidak kesulitan mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ), 101
Tabel 33	: <i>Website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ), membantu memperoleh informasi yang menambah pengetahuan saya, 102
Tabel 34	: Informasi yang dimuat di <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) relevan dengan informasi yang saya butuhkan, 103
Tabel 35	: Analisis Sub Variabel Efektifitas, 104
Tabel 36	: Saya dapat mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) dengan cepat, 105
Tabel 37	: Tugas saya menjadi lebih cepat selesai dengan mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ), 106
Tabel 38	: Analisis Sub Variabel Efisiensi, 107

- Tabel 39 : Tampilan *website* UPT Perpustakaan UNS Surakarta (<https://library.uns.ac.id>) menarik, 108
- Tabel 40 : *Website* UPT Perpustakaan UNS (<https://library.uns.ac.id>) bermanfaat dalam menyelesaikan tugas-tugas saya, 109
- Tabel 41 : Analisis Sub Variabel Kepuasan, 110
- Tabel 42 : Analisis Variabel Usability (X2), 111
- Tabel 43 : Saya lebih sering berkunjung di UPT Perpustakaan UNS daripada ke perpustakaan perguruan tinggi lainnya, 112
- Tabel 44 : Saya lebih sering mengunjungi *website* UPT Perpustakaan UNS (<https://library.uns.ac.id>) daripada *website* dari perguruan tinggi lainnya, 113
- Tabel 45 : Analisis Sub Variabel Melakukan Pembelian Secara Langsung, 114
- Tabel 46 : Saya memanfaatkan layanan-layanan yang disediakan perpustakaan saat berkunjung ke perpustakaan misalkan layanan internet/ wifi, layanan ruang baca, layanan SAT dls, 116
- Tabel 47 : Saya menelusur beberapa menu yang disediakan di *website* UPT Perpustakaan UN7S (<https://library.uns.ac.id>), tidak hanya sekedar mengunjunginya, 11
- Tabel 48 : Analisis Sub Variabel Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama, 118
- Tabel 49 : Saya menceritakan berbagai layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan UNS kepada pemustaka lain, 119
- Tabel 50 : Saya menceritakan *website* UPT Perpustakaan UNS (<https://library.uns.ac.id>) kepada pemustaka lain, 120
- Tabel 51 : Analisis Sub Variabel Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama, 121
- Tabel 52 : Saya lebih tertarik berkunjung ke UPT Perpustakaan UNS daripada ke perpustakaan lainnya, 122

Tabel 53	: Saya lebih tertarik mengakses informasi di <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) dari pada ke <i>website</i> perpustakaan perguruan tinggi lainnya, 124
Tabel 54	: Analisis Sub Variabel Menunjukan Kekebalan (tak terpengaruh) oleh daya tarik produk pesaing, 125
Tabel 55	: Analisis Variabel Loyalitas (Y), 126
Tabel 56	: Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov-Sminornov, 128
Tabel 57	: Tabel Uji Multikolinearitas, 130
Tabel 58	: Tabel Uji Autokorelasi, 131
Tabel 59	: Uji Linearitas Antara Layanan Dengan Loyalitas, 134
Tabel 60	: Uji Linearitas Antara <i>Usability website</i> Dengan Loyalitas, 134
Tabel 61	: Uji Korelasi Variabel X1 dengan Y, 135
Tabel 62	: Uji Korelasi Variabel X2 denan Y, 136
Tabel 63	: Uji Korelasi Variabel Layanan Prima dan <i>Usability website</i> dengan Loyalitas, 137

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	: Kerangka Teoritik Penelitian, 33
Gambar 2	: Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UNS, 58
Gambar 3	: Ruang Baca Lesehan, 59
Gambar 4	: Ruang Baca Dengan Meja Kursi, 60
Gambar 5	: Komputer Untuk OPAC, 60
Gambar 6	: Kantin Perpustakaan UNS, 61
Gambar 7	: Ruang Foto Kopi, 61
Gambar 8	: Ruang <i>Self Access Terminal</i> , 62
Gambar 9	: Peminjaman Kunci Loker Tas, 63
Gambar 10	: Loker Tas, 63
Gambar 11	: Tas Perpustakaan Yang Dipinjamkan Untuk Pemustaka, 63
Gambar 12	: <i>Individual Study Room</i> , 64
Gambar 13	: Ruang Koleksi Buku, 64
Gambar 14	: Ruang Koleksi Skripsi/Tugas Akhir/Tesis/Disertasi, 65
Gambar 15	: Mushola Perpustakaan, 65
Gambar 16	: Toilet Perpustakaan, 66
Gambar 17	: Ruang Werkudara (Ruang Seminar UPT Perpustakaan UNS), 66
Gambar 18	: Statistik Jumlah Koleksi Tahun 2011-2018, 67
Gambar 19	: Ruang Koleksi Jawa, 68
Gambar 20	: Penunjuk Arah Koleksi Jawa, 68
Gambar 21	: Rak Koleksi Belanda ( <i>Dutch</i> ), 69
Gambar 22	: Ruang Koleksi Referensi Perpustakaan UNS, 70
Gambar 23	: Koleksi Skripsi/Tesis, 70
Gambar 24	: Ruang <i>Close Reserve</i> , 71
Gambar 25	: Koleksi Jurnal dan Majalah, 71
Gambar 26	: Logo UPT Perpustakaan UNS Dengan Slogan Prima dan Unggul,
	73

- Gambar 27 : Tampilan *Website* Perpustakaan, 73
- Gambar 28 : Menu *Research Support*, 74
- Gambar 29 : Menu *Literacy Center*, 75
- Gambar 30 : Menu *Services*, 75
- Gambar 31 : Menu *Collections*, 76
- Gambar 32 : Menu *About*, 77
- Gambar 33 : Menu *Help*, 77
- Gambar 34 : Menu *Link* Media Sosial Perpustakaan, 78
- Gambar 35 : Grafik Statistik Pengunjung UPT Perpustakaan UNS Tahun 2017-2018
- Gambar 36 : Grafik Statistik Pengunjung *Website* <https://library.uns.ac.id> Tahun 2017-2018
- Gambar 37 : Grafik Analisis Sub Variabel Reliabilitas, 83
- Gambar 38 : Grafik Analisis Sub Variabel Daya Tanggap, 87
- Gambar 39 : Grafik Analisis Sub Variabel Jaminan, 92
- Gambar 40 : Grafik Analisis Sub Variabel Empati, 96
- Gambar 41 : Grafik Analisis Sub Variabel Bukti Langsung, 99
- Gambar 42 : Grafik Analisis Variabel Layanan Prima ( $X_1$ ), 101
- Gambar 43 : Grafik Analisis Sub Variabel Efektifitas, 105
- Gambar 44 : Grafik Analisis Sub Variabel Efisiensi, 108
- Gambar 45 : Grafik Analisis Sub Variabel Kepuasan, 110
- Gambar 46 : Grafik Analisis Variabel *Usability* ( $X_2$ ), 112
- Gambar 47 : Grafik Analisis Sub Variabel Melakukan Pembelian Secara Langsung, 115
- Gambar 48 : Grafik Analisis Sub Variabel Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama, 118
- Gambar 49 : Grafik Analisis Sub Variabel Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama, 122



- Gambar 50 : Grafik Analisis Sub Variabel Menunjukkan Kekebalan (Tak Terpengaruh) Oleh Daya Tarik Produk Pesaing, 126
- Gambar 51 : Grafik Analisis Variabel Loyalitas (Y), 127
- Gambar 52 : Grafik Uji Normalitas P-P-Plot, 129
- Gambar 53 : Grafik *Scatterplot* Hasil Uji Heterokedastisitas, 132
- Gambar 54 : Grafik *Scatterplot* Hasil Uji Glejser, 123

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan mampu menciptakan percepatan berbagai aspek kehidupan. Menurut Alvin Toffler meningkatnya ilmu pengetahuan secara kuantitatif dan kualitatif akan meningkatkan proses akselerasi mesin pengubah sehingga menghasilkan teknologi yang lebih banyak.<sup>1</sup> Kehadiran teknologi informasi di abad 21 menjadikan internet semakin populer bagi masyarakat. Hampir seluruh institusi, orang, dan pemerintahan menanggung dampak perkembangan teknologi informasi.<sup>2</sup> Keberadaan internet dapat dimanfaatkan dalam berbagai bidang diantaranya bidang pendidikan, komunikasi, politik, hukum dan tak terkecuali dibidang pendidikan. Informasi yang dimuat dalam internet dapat diakses dimanapun tanpa batas ruang dan waktu, maka tidaklah mengherankan jika mayoritas penduduk dunia sekarang ini menggunakan internet.

Pengguna internet di dunia tahun 2019, sejumlah 7,676 milyar atau 56 % dari total populasi di dunia dan pengguna internet sejumlah 4,388 milyar.<sup>3</sup> Pengguna internet di Indonesia berdasarkan survei Asosiasi Penyelenggara Jasa

---

<sup>1</sup> M. Munandar Soelaeman, *Ilmu sosial dasar: teori dan konsep ilmu sosial*. (Bandung: PT Eresco, 1995), 165-166.

<sup>2</sup> Sugihartati, *Perkembangan Masyarakat Informasi & Teori Sosial Kontemporer*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2014), 91

<sup>3</sup> Hootsuite, "Data Tren Internet dan Media sosial 2019 di Dunia menurut Hootsuite." Diakses dari <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2019/> pada 29 Maret 2019.

Internet di Indonesia (APJII) tahun 2017 terdiri dari 54,68 % dari total populasi Indonesia yang mencapai 262 juta orang.<sup>4</sup>

Data tersebut menunjukkan bahwa informasi menjadi kebutuhan utama bagi setiap masyarakat. Berkembangnya penggunaan internet dimasyarakat memberikan pengaruh terhadap perilaku masyarakat dalam mencari informasi. Pengaruh tersebut sudah seharusnya mendapat tanggapan positif dari berbagai lembaga atau organisasi, tak terkecuali organisasi penyedia informasi. Organisasi yang berfungsi sebagai penyedia informasi diantaranya adalah perpustakaan. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Masyarakat pengguna perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari mahasiswa, dosen, dan *stake holder* yang berada di era teknologi informasi sehingga untuk mengelolanya tentu memerlukan suatu manajemen.

Manajemen bertugas untuk mengatur kondisi organisasi, metode kinerja dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan target yang ditetapkan.<sup>5</sup> Upaya yang dilakukan perpustakaan perguruan tinggi dalam mencapai target diantaranya dengan memberikan pelayanan prima yang bertujuan menyediakan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.<sup>6</sup>

Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret (UPT Perpustakaan UNS) merupakan perpustakaan yang ramai dikunjungi oleh mahasiswa. Slogan layanan yang diterapkan yaitu layanan prima dan unggul.

---

<sup>4</sup> Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, "Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesiasurvey 2017." Diakses dari [www.technopreneur.com](http://www.technopreneur.com) tanggal 1 Maret 2018.

<sup>5</sup> A.H Maslow dkk, *Motivasi & Perilaku*. (Semarang: Dahara Prize, 1992), 57.

<sup>6</sup> Sutopo, *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II* (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), 12.

Prima dan unggul yang dimaksud adalah prima dalam memberikan layanan dan unggul para pustakawan dan pengelola perpustakaan. Layanan prima diperuntukkan bagi seluruh sivitas akademika dan para pembaca selama di perpustakaan maupun melalui *website* resmi perpustakaan.<sup>7</sup> Slogan ini diharapkan tidak hanya berupa simbol saja akan tetapi diterapkan disetiap waktu dalam memberikan layanan. Untuk mengetahui tingkat layanan prima yang diberikan kepada pemustaka maka perlu diukur kepuasan layanan yang diberikan berdasarkan kriteria dimensi kualitas layanan.<sup>8</sup>

Implementasi dari layanan prima perpustakaan didukung dengan adanya penyebaran layanan dengan *website* perpustakaan. *Website* yang disajikan diharapkan dapat menyebarkan layanan yang dimiliki oleh perpustakaan dengan optimal. *Website* akan diakses oleh penggunanya apabila dapat dimanfaatkan dengan optimal. Optimalisasi *website* di perpustakaan dapat diukur dengan mengevaluasi kegunaannya (*usability*)<sup>9</sup> dan *usability website* perpustakaan dikatakan populer apabila memiliki loyalitas pengunjung.<sup>10</sup>

Pelayanan menentukan pemilihan suatu produk, pelanggan baru akan menjadi pelanggan tetap apabila terjalin hubungan tinggi atau mendapat layanan yang tinggi, mereka akan merekomendasikan produk penjualan suatu

---

<sup>7</sup> Muhammad Rohmadi, “Mimpi dan imajinasi lebih kuat dari pengetahuan kita.” Diakses dari <https://library.uns.ac.id/profile/> pada tanggal 14 Maret 2018.

<sup>8</sup> Arisman, “ mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik.” Di akses dari <http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayananpublik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> pada tanggal 14 Maret 2018.

<sup>9</sup> Budhi Santoso, *Hubungan Antara Usability website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Tesis. (Yogyakarta: Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017), 4.

<sup>10</sup> Andi Offset, *Seri Belajar Sekejap: mempromosikan web blog dalam 15 menit*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2009), 61.

jasa,<sup>11</sup> dan pelanggan memiliki motivasi dalam menentukan pembelian dan penilaian suatu produk.<sup>12</sup>

Pelanggan dalam perpustakaan adalah pemustaka. Apabila pemustaka mendapatkan layanan yang prima maka pemustaka akan merekomendasikannya kepada yang lain, begitupun sebaliknya. Layanan prima berkaitan erat dengan loyalitas kepedulian pelanggannya karena dengan memberikan layanan tertinggi untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal terhadap perusahaan.<sup>13</sup>

Keberhasilan layanan yang diberikan akan terlihat dari loyalitas pemustaka, karena dengan adanya loyalitas maka akan terjadi pemanfaatan ulang terhadap layanan yang diberikan setelah layanan yang pertama. Pemanfaatan ulang perpustakaan ditandai dengan tercatatnya sivitas akademika sebagai anggota perpustakaan. Jumlah mahasiswa Universitas Sebelas Maret yang registrasi sampai dengan Desember 2018 sejumlah 37.790 mahasiswa,<sup>14</sup> jumlah terakhir tenaga pendidik dan kependidikan UNS tahun 2018 adalah 3453 orang.<sup>15</sup> Setiap mahasiswa yang terdaftar di Universitas Sebelas Maret, sudah otomatis menjadi anggota perpustakaan Perpustakaan UNS, akan tetapi tidak

---

<sup>11</sup> Falih Widarini, "Hubungan Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi." Tesis. (Malang: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013), 2.

<sup>12</sup> Irham Fahmi, *Perilaku konsumen: teori dan aplikasi*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 110.

<sup>13</sup> Ateb Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: PT Elexmedia Komputindo, 2003), 27

<sup>14</sup> Universitas Sebelas Maret, *Universitas Dalam Angka: UDA 2018*, edisi 6. Surakarta: UNS Press, 2018) Diakses dari <https://uns.ac.id/id/tentang-uns/universitas-dalam-angka> tanggal 4 Maret 2019.

<sup>15</sup> Universitas Sebelas Maret, *Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Universitas Sebelas Maret*. Diakses dari <https://simpeg.uns.ac.id/> tanggal 31 Januari 2019

semua mahasiswa, tenaga pendidik maupun tenaga kependidikan menjadi anggota aktif. Mahasiswa yang mengaktifkan keanggotaan yang tercatat sebagai anggota aktif, mahasiswa (mulai angkatan 2016-sekarang) yang telah luluspun masih tercatat sebagai anggota akan tetapi termasuk anggota tidak aktif, sedangkan tenaga pendidik maupun tenaga non pendidik, akan tercatat sebagai anggota perpustakaan, apabila telah mengaktifkan keanggotaannya di perpustakaan. Jumlah total anggota perpustakaan sampai dengan bulan Februari 2019 tercatat 52.838 orang, anggota aktif tercatat 33.964 orang, sisanya anggota tidak aktif.<sup>16</sup> Anggota perpustakaan yang aktif maupun tidak dapat disebut pemustaka apabila mereka memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Oleh karena itu peneliti menggunakan total anggota perpustakaan tinggi yang aktif maupun tidak anggota perpustakaan sebagai dasar populasi dan sampel.

Berdasarkan berbagai layanan yang disajikan oleh UPT Perpustakaan UNS yaitu layanan peminjaman, pengembalian, layanan koleksi Jawa/ Belanda, layanan referensi, *close reserve*, layanan magang akademik, *library tour*, *BI Corner*, *Taiwan corner* dan berbagai layanan lainnya, yang harus diberikan secara prima baik untuk pembaca di perpustakaan ataupun di *website* resmi Perpustakaan UNS, serta hasil wawancara dengan pengelola *website* perpustakaan diketahui bahwa *website* perpustakaan UNS belum pernah dilakukan evaluasi *usability* dengan melibatkan penggunaanya, oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang hubungan antara layanan prima

---

<sup>16</sup> Wawancara melalui *whatshap* dengan Pengelola Teknologi Informasi dan Komputer UPT Perpustakaan pada tanggal 1 Maret 2019.

prima dan *usability website* perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta.

#### B. Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah tingkat layanan prima di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- b. Bagaimanakah tingkat *usability website* di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- c. Bagaimanakah tingkat loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- d. Adakah hubungan antara layanan prima dengan loyalitas Pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- e. Adakah hubungan antara *usability website* dengan loyalitas Pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- f. Adakah hubungan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?

#### C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

##### 1. Tujuan

- a. Untuk mengetahui tingkat layanan prima di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- b. Untuk mengetahui tingkat *usability website* di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- c. Untuk mengetahui tingkat loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?

- d. Untuk mengetahui hubungan antara layanan prima dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- e. Untuk mengetahui hubungan *usability website* dengan loyalitas pemustaka UPT Perpustakaan UNS Surakarta?
- f. Untuk mengetahui hubungan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta?

## 2. Kegunaan

Penelitian hubungan layanan prima dan *usability website* dengan loyalitas pemustaka ke UPT Perpustakaan UNS Surakarta berusaha memberikan manfaat:

- a. Hasil penelitian berguna bagi UPT Perpustakaan UNS Surakarta sebagai salah satu masukan untuk mengevaluasi layanan perpustakaan dan pengembangan *website* perpustakaan.
- b. Mendorong perpustakaan-perpustakaan untuk memberikan layanan prima kepada pemustakanya.
- c. Mendorong masing-masing perpustakaan untuk mengevaluasi *usability website* sehingga tingkat *usability website* yang dimiliki dapat diketahui.
- d. Adanya penelitian ini dapat diketahui hubungan layanan prima dan *usability website* dengan loyalitas pemustaka UPT Perpustakaan UNS.

## D. Kajian Pustaka

Beberapa literatur terdahulu tentang layanan prima, *usability website*, loyalitas pemustaka yang relevan dengan penelitian ini adalah:



Penelitian pertama adalah penelitian yang dilakukan oleh Budhi Santoso<sup>17</sup> (2017) dalam tesis berjudul “Hubungan Antara *Usability Website* Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” bertujuan untuk mengetahui tingkat *usability website* terhadap loyalitas pemustaka, sampel penelitiannya kunjungan online *website* perpustakaan Teknik UGM. Jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM berada pada tingkat tinggi. Loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, termasuk kategori sedang. Terdapat hubungan yang positif dan sedang antara *usability website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM dan loyalitas pemustaka untuk melakukan kunjungan online *website* Perpustakaan Fakultas Teknik UGM, dibuktikan dengan nilai *r* hitung yang positif yaitu 0,557, nilai tersebut juga menunjukkan bahwa tingkat hubungan kedua variabel adalah kuat.

Penelitian kedua dilakukan oleh Nur Rochmah (2016).<sup>18</sup> Penelitian yang berjudul “Pengaruh *Soft Skill* Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.” Tujuannya yaitu untuk mengetahui *soft skill*, layanan prima dan hubungan *soft skill* dengan layanan prima di Perpustakaan FISIPOL UGM.

---

<sup>17</sup> Budhi Santoso, *Hubungan Antara Usability Website...*,

<sup>18</sup> Nur Rochmah. *Pengaruh Soft Skill Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Skripsi. (Yogyakarta: Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

Termasuk penelitian deskriptif kuantitatif. Populasinya seluruh anggota Perpustakaan FISIPOL UGM, pengambilan sampel menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *soft skill* pustakawan di Perpustakaan FISIPOL UGM kategorinya tinggi. Tingkat korelasi dikatakan signifikan dengan nilai 0,692. Arah hubungan positif dan tingkat hubungan kuat dengan interval koefisien korelasi antara 0,40 – 0,70. Hasil regresi linear sederhana yaitu  $Y = 10,400 + 0,352X$  dan R Square sebesar 0,479.

Penelitian ketiga dilakukan oleh Purwani Istiana dengan judul “Evaluasi *Usability* Situs Web Perpustakaan.”<sup>19</sup> Tujuannya untuk mengetahui apakah mahasiswa merasakan efektifitas, efisiensi dan kepuasan penggunaan situs web Perpustakaan UGM. Jenis penelitian yang diterapkan merupakan penelitian kuantitatif dengan metode survei. Hasilnya menunjukkan bahwa situs web Perpustakaan UGM bermanfaat bagi mahasiswa. Artinya tingkat *usability* situs web perpustakaan dinilai tinggi. Faktor *effectiveness* dan *efficiency* berpengaruh signifikan terhadap *usability* situs web Perpustakaan. Sedangkan faktor *satisfaction* tidak berpengaruh signifikan terhadap *usability* situs web perpustakaan dapat diartikan pula bahwa tingkat *satisfaction* menggunakan situs web perpustakaan, tidak mempengaruhi secara nyata terhadap tingkat *usability*-nya.

Penelitian keempat dilakukan oleh Alman Marvi dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas *Website* Dan Tingkat Kepercayaan Pelanggan Terhadap

---

<sup>19</sup> Purwani Istiana, “Evaluasi *Usability* Situs Web Perpustakaan” Jurnal Visi Pustaka Vol. 13 No. 3 Desember 2011

Loyalitas Pelanggan PT. Lyto Datarindo Fortuna”.<sup>20</sup> Metode penelitian dengan analisis menggunakan sampel sebanyak 334 pelanggan pengguna *website*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas *website* dan tingkat kepercayaan pelanggan, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas *website* merupakan faktor yang paling mempengaruhi loyalitas pelanggan.

Keempat penelitian tersebut diatas memiliki kesamaan variabel yang membahas tentang *usability* website, layanan prima, dan loyalitas pemustaka. Variabel-variabel tersebut penulis kombinasikan dengan menggabung beberapa variabel yang ada. Peneliti ingin menguji hubungan layanan prima, dan *usability website* perpustakaan dengan loyalitas pemustaka dan apakah ketiga variable tersebut saling berhubungan?

## E. Kerangka Teoritis

### 1. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi berada di lingkungan lembaga pendidikan tinggi, yang meliputi perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, dan perpustakaan sekolah tinggi.<sup>21</sup> Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna

---

<sup>20</sup> Alman Marvi, *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Tingkat Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Lyto Datarindo Fortuna*. Tesis. (Jakarta: Program Studi Manajemen Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara, 2016)

<sup>21</sup> Rusina Pamuntjak-Sjahrial, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. (Jakarta: Penerbit Djambatan, 2000), 4-5.

memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi bagi para pemustaka.<sup>22</sup>

Berdasarkan uraian diatas maka perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas menyediakan kebutuhan informasi tinggi tercetak maupun elektronik dalam memenuhi kebutuhan pendidikan dan penelitian. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>23</sup> Masyarakat perguruan tinggi terdiri atas para staf pengajar (dosen), mahasiswa, peneliti, dan mereka yang terlibat di dalam kegiatan akademik.<sup>24</sup>

## 2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

### a. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyio-Basuki adalah:<sup>25</sup>

- 1) Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, staf pengaitu pengajar, mahasiswa dan tenaga administrasi perguruan tinggi.
- 2) Menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga

---

<sup>22</sup> Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. (Jakarta: Indonesia, 2007), pasal 1 ayat 1

<sup>23</sup> *Ibid.*

<sup>24</sup> Sutarno N. S., *Perpustakaan dan Masyarakat*, ed. revisi, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2006), 46.

<sup>25</sup> Sulistyio-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), 52.

mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.

- 3) Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan.
- 4) Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- 5) Menyediakan jasa informasi yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

b. Fungsi Perpustakaan perguruan tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi untuk menunjang dan mendukung proses pendidikan yang berlangsung di suatu perguruan tinggi dan menyukseskan tri dharma perguruan tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan dalam rangka menyikapi dan menjawab tantangan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat.<sup>26</sup> Fungsi perpustakaan perguruan tinggi di era perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yaitu:<sup>27</sup>

- 1) Simpan saji karya, perpustakaan sebagai tempat untuk menyimpan suatu karya, yang kemudian menyajikan karya tersebut sebagai informasi yang bisa diakses oleh pemustakanya.
- 2) Pusat sumber daya informasi (SDI), perpustakaan berfungsi untuk menggali dan mengelola informasi, yang dapat digunakan pemustaka untuk menghasilkan karya baru sehingga bisa diakses

---

<sup>26</sup> Juni Wati Sri Rizki, "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan." *Al-Kuttab: jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Sumatera Utara: UPT Perpustakaan Padangsidimpuan, Volume 1 No 2, (2013), 108.

<sup>27</sup> Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 21.

oleh pemustaka lainnya sebagai informasi yang baru

- 3) Pusat sumber belajar dan penelitian masyarakat, yaitu perpustakaan untuk tempat belajar dan penelitian bagi masyarakat.
- 4) Rekreasi dan re-rekreasi, yaitu perpustakaan merupakan tempat yang nyaman dan menyajikan berbagai informasi yang sifatnya menyenangkan, yang menghasilkan kreasi (karya) baru yang berpijak dari karya-karya orang lain yang telah dipublikasikan.
- 5) Mengembangkan kebudayaan, yaitu perpustakaan sebagai tempat mengembangkan kebudayaan melalui informasi yang disajikan, serta penanaman nilai-nilai kepada masyarakat melalui berbagai kegiatan-kegiatannya.

c. Pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi

Pemustaka merupakan istilah yang digunakan untuk menyebut pengguna perpustakaan. Pengguna perpustakaan terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.<sup>28</sup> Pemustaka didefinisikan juga sebagai pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, tinggi koleksi maupun non buku (bahan pustaka) maupun fasilitas lainnya.<sup>29</sup> Definisi lain tentang pemustaka yaitu pemakai perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan

---

<sup>28</sup> Indonesia, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007*, 3.

<sup>29</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2009)

layanan perpustakaan, tinggi anggota maupun bukan anggota.<sup>30</sup> Masyarakat perguruan tinggi terdiri dari tenaga pendidik (dosen), mahasiswa dan tenaga non pendidik.<sup>31</sup>

Berdasarkan uraian tersebut maka pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi adalah individu maupun kelompok pengguna fasilitas perpustakaan perguruan tinggi yang menjadi anggota perpustakaan.

### 3. Layanan Prima

#### a. Pengertian Layanan Prima

Layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan setiap saat, secara konsisten dan akurat.<sup>32</sup>

Layanan prima diartikan juga sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan tertinggi untuk memberikan kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan, dengan harapan pelanggan loyal terhadap perusahaan atau organisasi.<sup>33</sup>

Berdasarkan definisi tersebut diatas maka dapat disimpulkan bahwa layanan prima adalah layanan yang berkualitas dengan tujuan memberikan kepuasan pelanggannya sehingga menjadi loyal terhadap perusahaan atau organisasi.

---

<sup>30</sup> Sutarno N.S, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. (Jakarta: Jala Permata, 2008), 145.

<sup>31</sup> Tejoyuwono Notohadiprawiro, Masyarakat Perguruan Tinggi. Diakses dari [faperta.ugm.ac.id/download/publikasi\\_dosen/tejoyuwono/19XX/19xx%20MASARAKAT.pdf](http://faperta.ugm.ac.id/download/publikasi_dosen/tejoyuwono/19XX/19xx%20MASARAKAT.pdf) pada tanggal 2 Maret 2019.

<sup>32</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Layanan Prima: Mencegah Pembelotan dan membangun Customer Loyalty*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

<sup>33</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), 27.

Pelanggan di perpustakaan biasa disebut pemustaka, dan untuk selanjutnya konsumen akan peneliti sebut sebagai pemustaka. Sedangkan perusahaan atau organisasi dalam penelitian ini akan disebut dengan perpustakaan.

b. Tujuan Layanan Prima

Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka serta memberikan fokus pelayanan kepada pemustaka.<sup>34</sup>

c. Dimensi Layanan

Layanan prima akan tercapai apabila dimensi kualitas layanan dikelola dengan tinggi sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan.<sup>35</sup> Dimensi kualitas layanan 10 dimensi (kehandalan, responsivitas, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik) yang terindikasi tumpang tindih.<sup>36</sup>

Kesepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan menjadi 5 dimensi pokok, yaitu kehandalan (*reliability*); daya tangkap (*responsiveness*); jaminan (*assurance*) yang digabung dengan dimensi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan; empati (*empathy*) yang digabung dengan dimensi akses, komunikasi, dan kemampuan

---

<sup>34</sup> Sutopo, Adi Suryanto, *Pelayanan Prima: Modul DIKLAT Prajabatan Golongan I dan II (edisi Revisi II)*. (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009), 10.

<sup>35</sup> Achmad, dkk, *Layanan Cinta: perwujudan layanan Prima ++ Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2012), 86.

<sup>36</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring (1988), 17.



memahami pelanggan; bukti fisik (*tangibles*).<sup>37</sup> Penjelasan dimensi-dimensi tersebut di bidang perpustakaan adalah:

1) Keandalan (*reliability*)

Keandalan adalah kemampuan menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat.<sup>38</sup> Akurat artinya teliti; saksama; cermat; tepat benar.<sup>39</sup>

2) Daya tangkap (*responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pemustaka dan merespon permintaan dengan segera.<sup>40</sup>

3) Jaminan (*Assurance*)

Berkaitan dengan pengetahuan, sopan santun dan kemampuan menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan pemustaka.<sup>41</sup> Dimensi ini meliputi: komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.<sup>42</sup>

4) Empati (*empathy*)

Empati yaitu pemahaman masalah para pemustaka dan bertindak demi kepentingan pemustaka, memberikan perhatian personal

---

<sup>37</sup> *Ibid.*, 23-24

<sup>38</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. *Pelanggan puas? Tak cukup!* (Yogyakarta: Andi, 2015), 124.

<sup>39</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, Diakses dari <https://kbbi.web.id/akurat> tanggal 7 Februari 2019.

<sup>40</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia Diana. *Pelanggan puas...*, 124.

<sup>41</sup> *Ibid.*, 175.

<sup>42</sup> Rambat Lupiyoadi, dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Penerbit Salemba, 2009), 182.

kepada para pemustaka, serta memiliki jam operasional yang nyaman.<sup>43</sup>

#### 5) Bukti fisik (*tangible*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan berbagai materi komunikasi perpustakaan.<sup>44</sup> Bukti fisik berupa penampilan fasilitas fisik, gedung dan peralatan yang digunakan, serta penampilan pustakawan.

### 4. Website Perpustakaan

#### a. Definisi Website Perpustakaan

*Website* sering disingkat menjadi *www* atau *web*. *Website* pertama kali ditemukan oleh Sir Timothy John, merupakan sebuah sistem yang informasinya dalam bentuk teks, gambar, suara, dan lain-lain dipresentasikan dalam bentuk *hypertext* dan dapat diakses oleh perangkat lunak yang disebut *browser*.<sup>45</sup>

Perpustakaan menggunakan *website* dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka untuk mengakses berbagai informasi terkait perpustakaan dan koleksi elektronik yang tersedia di perpustakaan, misalnya *ejournal*, *ebook* yang berlanggan dan koleksi-koleksi elektronik lainnya. *Website* juga dikenal dengan *electronic*

---

<sup>43</sup> Fandy Tjiptono, Anastasia, Diana. *Pelanggan puas...*, 125

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> Jack Febrian, *Menggunakan Internet: Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui : PC, Notebook, Handphone, dan PDA*, (Bandung: Informatika, 2005), 96.

*library, digital library*, sistem informasi berbasis *website (web catalogue)*, istilah yang paling populer yaitu perpustakaan digital.<sup>46</sup>

Perpustakaan digital menurut *The Digital library Federation* didefinisikan sebagai:

*“Organizations that provide the resources, including the specializes staff, to select, structure, offer intelectual access to, interpret, distribute, preserve the integrity of, and ensure the persistance over time of collections of digital work so that they are readily and economically available for use by a defined community or set of communities.”*<sup>47</sup>

Definisi tersebut diartikan bahwa perpustakaan digital adalah organisasi yang menyediakan sumber-sumber dan staf ahli untuk menyeleksi, menyusun, menyediakan akses, menerjemahkan, menyebarkan, memelihara kesatuan dan mempertahankan kesinambungan koleksi-koleksi dalam format digital sehingga tersedia murah untuk komunitas tertentu.

Perpustakaan digital adalah sebuah sistem yang memiliki berbagai layanan dan objek informasi yang mendukung akses objek informasi seperti dokumen, gambar, dan data base dalam format digital dengan cepat, tepat dan akurat.<sup>48</sup>

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa *website* perpustakaan adalah sistem informasi perpustakaan untuk menyediakan sumber-sumber informasi yang dapat diakses dengan perangkat digital.

---

<sup>46</sup> Budi Santoso, *Hubungan Antara Usability Website...*, 15.

<sup>47</sup> Putu Laxman Pedit, dkk, *Perpustakaan Digital: Perpektif perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. (Jakarta: Sagung Seto, 2007), 29.

<sup>48</sup> Wahyu Supriyanto, Ahmad Muhsin. *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. (Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008), 31.

b. *Usability website*

1. Definisi *Usability*

Evaluasi merupakan suatu proses yang sengaja direncanakan untuk memperoleh data atau informasi yang digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan.<sup>49</sup> Definisi lain dari evaluasi yaitu pengambilan keputusan berdasarkan hasil pengukuran dan standar kriteria.<sup>50</sup> Berdasarkan definisi tersebut maka evaluasi adalah tindakan untuk menilai yang telah direncanakan untuk memperoleh data yang digunakan sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. *Website* sebagai suatu produk memerlukan evaluasi. Evaluasi terhadap *website* dapat dilakukan dengan evaluasi *usability*.

*Usability* dapat dijadikan sebagai ukuran keberhasilan pengembangan sistem informasi atau perangkat lunak.<sup>51</sup> Definisi *Usability*, usulan dari beberapa penulis diantaranya:

- a) *Usability* menurut ISO: 9241:11 *Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Guidance in Usability. International Standards Organization*, mendefinisikan *usability* yaitu:<sup>52</sup>

---

<sup>49</sup> Ngilim Purwanto, *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 3.

<sup>50</sup> Purwanto, *Evaluasi Hasil Belajar*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), 1.

<sup>51</sup> Khoirida Aelani, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire (studi kasus aplikasi perwalan online STIMIK "AMIK Bandung")." Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 15-16 Juni 2012, 1.

<sup>52</sup> The International Organization for Standardization (ISO), ISO 9241-11, *Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Usability: definitions and concepts*. Switzerland: International Organization for Standardization, (2018).

*“The extent to which a system, product or service can be used by specified users to achieve specified goals with effectiveness, efficiency and satisfaction in a specified context of use”.*

Berdasarkan hal tersebut *usability* adalah sejauh mana suatu sistem, produk atau layanan dapat digunakan oleh pengguna tertentu untuk mencapai target yang ditetapkan dengan efektivitas, efisiensi dan mencapai kepuasan penggunaan dalam konteks tertentu.

b) *Usability menurut Nielsen*

*Usability* didefinisikan sebagai “*a quality attribute that assesses how easy user interfaces are to use.*”<sup>53</sup> Definisi tersebut dapat diartikan bahwa *usability* adalah kualitas atribut yang menilai kemudahan *interface* yang digunakan. “Kegunaan” mengacu pada metode untuk meningkatkan kemudahan penggunaan selama proses desain yang terdiri dari 5 (lima) komponen kualitas yaitu: *Learnability* (kemudahan untuk dipelajari), *Efficiency* (efisien), *Memorability* (mudah diingat), *Errors* (kesalahan), *Satisfaction* (kepuasan).<sup>54</sup>

c) *Usability menurut Axup*

*Usability* adalah “*a measurable characteristic, that is present to a greater or lesser degree, that describes how effectively a user can interact with a product*”.<sup>55</sup>

---

<sup>53</sup> Jacob Nielsen, “*Usability 101: an introduction to usability*”, diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> pada tanggal 06 Februari 2019.

<sup>54</sup> *Ibid.*

<sup>55</sup> Jeff Axup, “*Definitions of User Experience and Usability*”, diakses dari <https://uxpa.org/resources/definitions-user-experience-and-usability> pada tanggal 6 Februari 2018

*Usability* berdasarkan definisi tersebut yaitu sebuah karakteristik terukur, yang hadir pada tingkat yang lebih besar atau lebih kecil, yang menggambarkan seberapa efektif pengguna dapat berinteraksi dengan suatu produk.

## 2. Kriteria Pengukuran *Website*

Berdasarkan definisi *usability* diatas perbandingan dua kriteria pengukuran *usability* dapat dilihat pada tabel berikut:

No	Kriteria	Nielsen	ISO 9241-11
1.	Efektivitas( <i>effectiveness</i> )		✓
2.	Efisiensi ( <i>efficiency</i> )	✓	✓
3.	Kemudahan untuk dipelajari ( <i>Learnability</i> )	✓	
4.	Mudah diingat ( <i>memorability</i> )	✓	
5.	Kesalahan ( <i>Error</i> )	✓	
6.	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )		✓

Tabel 1. Kriteria pengukuran *usability*

Perbedaan kriteria *usability* menurut Neisen dan ISO

9241:11 yaitu:

Perbedaan	
Neilsen	ISO 9241-11
<i>Usability</i> mengacu pada kegunaan produk yaitu apakah suatu produk memiliki karakteristik yang membuatnya mudah digunakan (dalam konteks penggunaan tertentu)	Hasil penggunaan produk yaitu efektivitas, efisiensi dan kepuasan yang diukur dari keseluruhan sistem (produk, pengguna, tugas dan lingkungan), bukan hanya dari produk. Pengukurannya termasuk kepuasan pengguna yang didefinisikan sebagai "Kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk".

Tabel 2. Perbedaan Usability menurut Neilsen dan ISO 9241:11<sup>56</sup>  
Penjelasan terkait kriteria tersebut adalah:

a) Efektivitas (*effectiveness*)

Efektivitas adalah cara mencoba memahami dengan lebih tinggi seberapa sukses pengguna dapat menggunakan situs.<sup>57</sup>

Cakupan efektifitas meliputi:<sup>58</sup>

<sup>56</sup> Nigel Bevan, UX, Usability and ISO Standards”, diakses dari [https://www.cs.tut.fi/ihte/CHI08\\_workshop/papers/Bevan\\_UXEM\\_CHI08\\_06April08.pdf](https://www.cs.tut.fi/ihte/CHI08_workshop/papers/Bevan_UXEM_CHI08_06April08.pdf) pada tanggal 6 Februari 2019.

<sup>57</sup> Bob Bailey, “Getting the Complete Picture with Usability Testing”. Diakses dari <https://www.usability.gov/get-involved/blog/2006/03/complete-picture-with-usability-testing.html> tanggal 6 Februari 2019.

<sup>58</sup> Nigel Bevan, James Carter, dan Susan Harker, “ISO 9241-11 revised: What have we learnt about usability since 1998?”. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/300644710\\_ISO\\_9241-11\\_Revised\\_What\\_Have\\_We\\_Learnt\\_About\\_Usability\\_Since\\_1998/download](https://www.researchgate.net/publication/300644710_ISO_9241-11_Revised_What_Have_We_Learnt_About_Usability_Since_1998/download) tanggal 12 Februari 2019.

(a) Bentuk dan tingkat ketelitian suatu *output/* keluaran. Contohnya Apakah informasi ditampilkan dengan tepat di halaman web?

(b) Menghindari kesalahan (*error*) dan meminimalkan risiko dari segala hal yang tidak dapat diterima konsekuensi yang muncul dari kurangnya akurasi dan kelengkapan.

*b) Efisiensi (efficiency)*

Pengukuran dengan menentukan seberapa cepat pengguna dapat menyelesaikan skenario, pertanyaan pengujian, atau tugas.<sup>59</sup>

Efisiensi diartikan juga sebagai kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas.<sup>60</sup> Efisiensi diartikan juga sebagai sumber daya (waktu, upaya manusia, biaya dan sumber daya material) yang dikeluarkan ketika mencapai tujuan tertentu (misalnya waktu untuk menyelesaikan tugas tertentu).<sup>61</sup>

*c) Kemudahan untuk dipelajari (Learnability)*

Seberapa mudah bagi pengguna untuk menyelesaikan tugas-tugas dasar saat pertama kali mereka menemukan desain?<sup>62</sup>

---

<sup>59</sup> Bob Bailey. “*Getting the Complete ...*”

<sup>60</sup> Jacob Nielsen. “*UX, Usability and ISO...*”

<sup>61</sup> Nigel Bevan. “*ISO 9241-11...*”

<sup>62</sup> Jacob Nielsen. “*UX, Usability and ISO...*”



d) Mudah diingat (*memorability*)

Pengguna kembali ke desain setelah beberapa periode tidak menggunakannya, dan pada saat akan menggunakannya mudah menemukannya kembali?<sup>63</sup>

e) Kesalahan (*Error*)

Berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa parah kesalahannya, dan seberapa mudah mereka pulih dari kesalahan?<sup>64</sup>

f) Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan yang dimaksud adalah seberapa menyenangkan menggunakan desainnya?<sup>65</sup> Kepuasan menurut ISO 9241:11 diartikan sebagai "kebebasan dari ketidaknyamanan, dan sikap positif terhadap penggunaan produk".<sup>66</sup>

Peneliti menggunakan dua pendekatan kriteria pengukuran *usability* yaitu yang dikemukakan oleh Neilsen dan ISO 9241:11 tentang *usability*. Tabel 1 menunjukkan kriteria *usability* menurut Neilsen mengacu pada produk sedangkan menurut ISO 9241:11 mengacu pada keseluruhan sistem. Kriteria *usability* dari Neilsen, kriteria efisiensi hanya diperuntukkan bagi seorang yang ahli, *memorability* (daya ingat) terkait dengan pengguna yang sudah terbiasa menggunakan

---

<sup>63</sup> *Ibid.*

<sup>64</sup> *Ibid.*

<sup>65</sup> *Ibid.*

<sup>66</sup> Nigel Bevan. "ISO 9241-11..."

sistem dan kesalahan yang muncul adalah yang tidak tercakup oleh efisiensi, sehingga memiliki dampak negatif yang lebih besar,<sup>67</sup> sedangkan ISO 9241:11 memberikan ringkasan garis besar tentang *usability* yang terdiri dari efektifitas, efisiensi, dan kepuasan dan dapat digunakan untuk penelitian tanpa harus melibatkan ahli dalam mengevaluasi *usability*.<sup>68</sup> Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memilih kriteria *usability* dari ISO 9241:11.

### 3. Metode evaluasi *usability*

Metode evaluasi *usability* berguna untuk mengevaluasi interaksi manusia dengan komputer dengan tujuan untuk mengidentifikasi aspek interaksi yang dapat digunakan untuk meningkatkan *usability*/ kegunaan.<sup>69</sup> Jenis metode evaluasi *website* yang telah teridentifikasi yaitu: metode empiris (*empirical Methods*), metode pemeriksaan (*inspection methods*), dan metode bertanya (*inquiry methods*).<sup>70</sup> Penjelasan mengenai metode tersebut yaitu:<sup>71</sup>

---

<sup>67</sup>Cristina-Adriana Alexandru, “*Usability testing and improvement of telemedicine websites*”, Thesis, (United Kingdom: Science Informatics School of Informatics University of Edinburgh, 2010), 11.

<sup>68</sup>Budhi Santoso, *Hubungan Antara Usability Website...*, 22.

<sup>69</sup>Wayne D. Gray, dan Marilyn C. Salzman. “*Damage merchandise? A review of experiments that compare usability Evaluation Methods*”, Human-Computer Interaction. Vol. 13, No. 3, (1998), 206.

<sup>70</sup>Niels Ebbe Jacobsen, “*Usability Evaluation Methods: The Reliability and Usage of Cognitive Walkthrough and Usability Test*.” Thesis. (Denmark: Deartemen of Psychology. University of Copenhagen, 1999), 7.

<sup>71</sup> *Ibid.*

- a) Metode empiris (*empirical methods*) yaitu metode yang didasarkan pada pengalaman pengguna dengan sistem yang dimaksud dikumpulkan secara sistematis
- b) Metode inspeksi (*inspection methods*) yaitu metode yang dilakukan oleh spesialis *usability* dan terkadang pengembang perangkat lunak, atau profesional lainnya yang memeriksa aspek terkait kegunaan antarmuka pengguna tanpa melibatkan pengguna
- c) Metode bertanya (*inquiry methods*) yaitu metode yang fokusnya pada informasi tentang suka, tidak suka, kebutuhan, dan pemahaman pengguna tentang sistem, mengamati mereka menggunakan sistem dalam pekerjaan nyata, atau membiarkan mereka menjawab pertanyaan secara lisan atau dalam bentuk tertulis.

Jenis metode evaluasi *usability website* secara garis besar dibagi menjadi 2, sebagaimana dijelaskan pada tabel berikut:<sup>72</sup>

Jenis evaluasi	Nama Metode Evaluasi
Dengan partisipasi pengguna	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Web surveys</i> yaitu: survei tingkat kepuasan, tujuan pencarian, masalah dalam pencarian, dll.</li> <li>2. <i>Focus group</i> yaitu: <i>website</i> didiskusikan dengan sekelompok kecil pengguna situs yang</li> </ol>

<sup>72</sup>Roswitha Poll, "Evaluating the library website: Statistics and quality measures." *World Library And Information Congress: 73<sup>rd</sup> IFLA General Conference And Council*, Durban, South Africa 19-23 August 2007. Diakses dari <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> pada tanggal 12 Februari 2019.

	<p>membicarakan pengalaman dan masalah mereka.</p> <p>3. <i>Group tests</i> yaitu: grup mengerjakan tugas tertentu, dimoderatori oleh seorang ahli.</p> <p>4. <i>Thinking aloud</i> yaitu: Seorang pengguna tes mengungkapkan pikirannya saat pencarian direkam dalam rekaman.</p> <p>5. <i>Observation</i> yaitu: Pengguna melakukan serangkaian tugas dan diamati oleh video atau oleh orang yang mengamati.</p> <p>6. <i>Transaction logs</i> yaitu: evaluasi data penggunaan tentang frekuensi penggunaan, halaman yang paling sering digunakan, cara pencarian, dll.</p>
Tanpa partisipasi pengguna	<p>1. <i>Heuristic evaluation</i> yaitu sekelompok kecil pakar evaluasi situs web, berdasarkan prinsip kegunaan.</p> <p>2. <i>Cognitive walk-through</i> yaitu para ahli membangun "skenario pengguna" dan melakukan tugas-tugas pengguna imajiner.</p>

Tabel 3. Metode evaluasi *Usability*

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa evaluasi *usability* dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu dengan partisipasi pengguna dan tanpa partisipasi pengguna. Evaluasi dengan partisipasi pengguna akan sangat berguna untuk menilai apakah bahasa dan struktur situs web mudah dipahami oleh pengguna, karena pengguna dapat langsung berbicara tentang pengalaman mereka ketika mencari topik yang ditentukan dan ahlinya memiliki

peluang untuk menemukan alasan masalah dan kegagalan dalam pencarian. Sedangkan evaluasi tanpa partisipasi pengguna khususnya *walk-through kognitif* menjadi cara paling sederhana untuk mendeteksi topik yang hilang atau cara memutar ke layanan yang sering digunakan.<sup>73</sup>

#### 5. Motivasi konsumen (Pemustaka)

Keputusan konsumen untuk melakukan pembelian dan penilaian produk dipengaruhi oleh motivasi yang dimiliki, tinggi dari segi rasional dan emosional. Segi rasional merupakan pertimbangan yang dilakukan konsumen dengan melibatkan berbagai segi penilaian dan nasehat dari berbagai pihak, sedangkan segi emosional keputusan yang didasarkan pada pertimbangan emosional.<sup>74</sup> Motivasi terkait dunia perpustakaan, tercermin dari motivasi yang dimiliki oleh pemustaka untuk menentukan keputusan dan menilai layanan yang disediakan. Motivasi yang dimiliki konsumen akan mempengaruhi loyalitas konsumen (pemustaka).<sup>75</sup>

#### 6. Loyalitas Pemustaka

##### a. Pengertian loyalitas

Loyalitas konsumen adalah persentase dari orang yang pernah membeli dalam kerangka waktu tertentu dan melakukan pembelian ulang sejak pembelian pertama.<sup>76</sup>

---

<sup>73</sup> *Ibid.*

<sup>74</sup> Irham Fahmi, *Perilaku konsumen: teori dan aplikasi*. (Bandung: Alfabeta, 2016), 110-111.

<sup>75</sup> *Ibid.*

<sup>76</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Layanan Prima...*, 13.

b. Karakter loyalitas pemustaka

Karakter pemustaka yang loyal mengadopsi karakter pelanggan yang loyal menurut Kotler yaitu:<sup>77</sup>

1) Melakukan pembelian secara berulang.

Konsumen melakukan pembelian secara kontinyu pada suatu produk atau pembeli tidak akan melakukan pembelian ke produsen lain untuk produk yang sama. Di bidang perpustakaan, pembelian secara kontinyu diartikan sebagai kunjungan pemustaka secara berkala, kunjungan ke *website* maupun ke perpustakaan.

2) Membeli produk lain dari produsen yang sama

Konsumen tidak hanya membeli jasa dan produk utama akan tetapi juga membeli lini produk dan jasa perusahaan yang sama. Berkenaan dengan bidang perpustakaan, hal ini diartikan bahwa saat berkunjung ke perpustakaan, pemustaka juga memanfaatkan layanan lainnya. Sedangkan saat melakukan kunjungan ke *website*, pemustaka juga melakukan penelusuran informasi lain yang tersedia di *website*.

3) Merekomendasikan kepada orang lain

Konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut (*word of Mouth*) tentang produk tersebut. Berkenaan dengan perpustakaan, hal ini diartikan bahwa pemustaka menceritakan kepada pemustaka

---

<sup>77</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, (Jakarta: Penerbit PT. Indeks, 2008), 31

lainnya tentang layanan yang tersedia di perpustakaan dan menu-menu yang tersedia di *website* perpustakaan.

- 4) Menunjukkan kekebalan (tidak terpengaruh) terhadap daya tarik produk pesaing.

Konsumen menolak untuk menggunakan produk atau jasa alternatif yang ditawarkan pesaing. Berkenaan dengan hal ini, yang dimaksud dengan pesaing yaitu perpustakaan dan *website* perguruan tinggi selain Universitas Sebelas Maret.

#### c. Jenis loyalitas

Jenis Loyalitas terdiri empat yaitu *no loyalty*, *Inertia loyalty*, *latent loyalty* dan *premium loyalty*.<sup>78</sup> Keempat jenis loyalitas muncul ketika ikatan emosional yang tinggi dan rendah berklasifikasi silang dengan pengulangan dalam pola mengkonsumsi yang tinggi dan rendah. Uraian mengenai tipe-tipe tersebut sebagai berikut:<sup>79</sup>

##### 1) *No loyalty*

*No loyalty* tercipta dari rendahnya level ikatan emosional yang terlibat dengan rendahnya level pengurangan pembelian.

##### 2) *Inertia Loyalty*

Konsumen menggunakan produk karena kebiasaan. Faktor situasional dan tanpa ada sikap mempengaruhi dalam mengambil keputusan mengkonsumsi sehingga mudah untuk berpaling pada

---

<sup>78</sup> *Ibid.*, 22.

<sup>79</sup> *Ibid.*

produk atau jasa pesaing perusahaan. Pelanggan seperti ini dapat diganti menjadi loyal jika perusahaan meningkatkan frekuensi kedekatannya pada pelanggan serta diferensiasi produk/ jasa yang positif.

### 3) *Latent Loyalty*

Tipe ini terdapat tingginya ikatan level emosional dengan rendahnya pengulangan mengkonsumsi. Faktor situasional lebih menentukan dalam pengulangan mengkonsumsi dibanding pengaruh sikap.

### 4) *Premium Loyalty*

Pelanggan bangga dan menggunakan produk/ jasa dan dengan senang hati membagi informasi tentang produk atau jasa tersebut.

## d. Dimensi kualitas

Menurut Garvin terdapat 8 dimensi kualitas yang dikembangkan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis suatu produk yaitu:<sup>80</sup>

### 1) Kinerja (*performance*)

Karakteristik operasi pokok dari produk inti

### 2) Keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik skunder atau pelengkap.

---

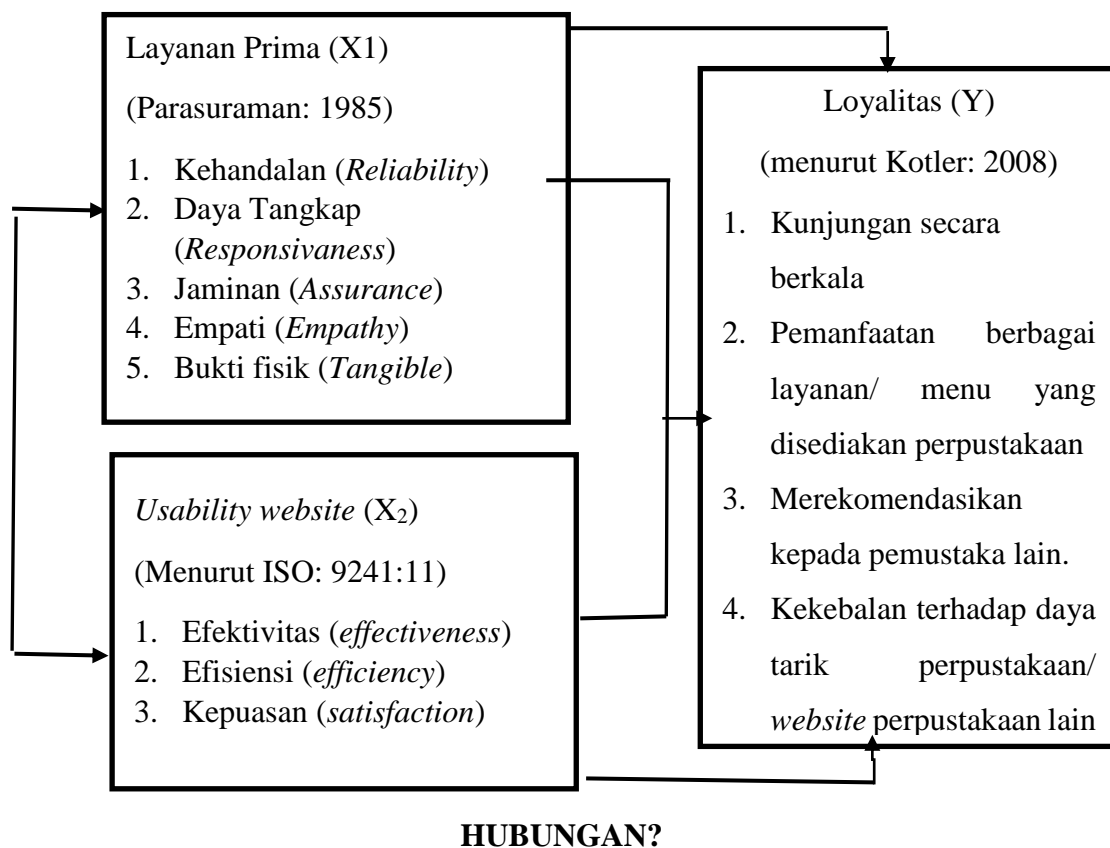
<sup>80</sup> Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana, *Total Quality Management (TQM)-edisi revisi*. (Yogyakarta: Andi, 2003), 27.



- 3) Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- 4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan.
- 5) Daya tahan (*durability*) yaitu berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Semakin lama daya tahan suatu produk dapat dikatakan produk awet, sehingga dapat dipersepsikan berkualitas tinggi.
- 6) Kemudahan dipertinggi (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, dan penanganan keluhan yang memuaskan.
- 7) Keindahan/ estetika yaitu daya tarik produk terhadap panca indera. Hal ini berkaitan dengan desain produk.
- 8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu penilaian konsumen pada produk,

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa fitur yang mempengaruhi loyalitas yaitu karakteristik dan dimensi kualitas. Penulis memilih karakter loyalitas sebagai dasar untuk membuat instrumen penelitian. Loyalitas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan pemustaka untuk terus menerus memanfaatkan perpustakaan dan menggunakan *website* perpustakaan, merekomendasikan perpustakaan UNS dan *website*-nya untuk memenuhi kebutuhan dalam mencari sumber informasi.

UPT Perpustakaan UNS sebagai salah satu perpustakaan perguruan tinggi dan telah memiliki *tagline* layanan prima dan unggul. Bidang layanan telah mendapatkan akreditasi A dari Asesor Tim Akreditasi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia (PNRI).<sup>81</sup> Prinsip layanan prima yang dicanangkan diperuntukkan bagi pemustaka tinggi yang datang langsung ke perpustakaan atau berkunjung di *website* resmi UPT Perpustakaan (<http://library.uns.ac.id>). Berdasarkan kerangka teori tersebut, maka penulis membuat kerangka berpikir sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Teoritik Penelitian

<sup>81</sup> Universitas Sebelas Maret, UPT Perpustakaan UNS Terakreditasi A diakses dari <https://library.uns.ac.id/upt-perpustakaan-uns-terakreditasi-a/> pada tanggal 13 Maret 2019.

## F. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat

Penelitian ini dilakukan Universitas Sebelas Maret Surakarta, tepatnya di UPT Perpustakaan dengan alamat di jalan Ir. Sutami, No. 36 A, Ketingan, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah:

- a) Slogan layanan yang diterapkan Perpustakaan UNS yaitu layanan prima dan unggul yang dapat dijadikan sebagai sumber data penelitian.
- b) Pengukuran *Usability website* perpustakaan dengan melibatkan pemustaka belum pernah dilakukan pengukuran.
- c) Belum pernah ada penelitian yang sama terkait permasalahan yang sama di lokasi ini.
- d) Peneliti ingin mengetahui berapa tingkat layanan prima dan *usability website* perpustakaan dan hubungannya dengan loyalitas pemustaka.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari penyusunan proposal sampai dengan penyusunan laporan penelitian yang dimulai pada bulan September 2018 sampai dengan Februari 2019, tetapi tidak menutup kemungkinan waktu dapat diperpanjang ataupun dipersempit sampai dengan diakui kebenarannya.

## G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara dari persoalan yang kita teliti.<sup>82</sup> Penelitian ini menggunakan hipotesis sebagai berikut:

1. Ha: Terdapat hubungan signifikan antara layanan prima dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS

Ho: Tidak terdapat hubungan signifikan antara layanan prima dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS

2. Ho: Terdapat hubungan signifikan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS

Ha: Tidak terdapat hubungan signifikan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS

3. Ho: Adanya hubungan signifikan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS.

Ha: Tidak adanya hubungan signifikan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian terdiri dari dua kata yaitu metode dan penelitian. Metode diartikan sebagai cara kerja yang sistematis untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan.<sup>83</sup>

---

<sup>82</sup> Jonathan Sarwono, *Strategi melakukan riset: kuantitatif, kualitatif, gabungan*. (Yogyakarta: Andi, 2013), 13.

<sup>83</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/metode> tanggal 26 Februari 2019.

Sedangkan penelitian adalah rangkaian kegiatan ilmiah dalam rangka memecahkan suatu masalah.<sup>84</sup> Kegiatan ilmiah yang dimaksud adalah bahwa penelitian dilakukan berdasarkan teori-teori, prinsip-prinsip serta asumsi dasar ilmu pengetahuan, dengan menggunakan penalaran deduktif serta prosedur dan teknik sistematis.<sup>85</sup>

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.<sup>86</sup> Berdasarkan uraian tersebut maka peneliti simpulkan bahwa metode penelitian adalah cara kerja yang tersistem dalam rangkaian kerja ilmiah untuk memecahkan suatu masalah dengan menggunakan prosedur dan teknik sistematis.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian korelasional yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menemukan ada tidaknya hubungan, dan apabila ada berapa eratnya dan berarti atau tidak hubungan tersebut berarti,<sup>87</sup> penelitian korelasional biasa disebut juga dengan *associational research*.<sup>88</sup> Mengacu dari definisi tersebut di atas, metode korelasional dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan ataukah tidak antara layanan prima dan *usability website* perpustakaan dengan loyalitas pemustaka.

---

<sup>84</sup> Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 1.

<sup>85</sup> Djam'an Satori, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 4.

<sup>86</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2015), 2.

<sup>87</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 270.

<sup>88</sup> A Muri Yusuf, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif & penelitian gabungan*. (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 64.

## 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, sehingga data penelitian ini berupa angka dan dianalisis menggunakan statistik.<sup>89</sup>

Definisi penelitian kuantitatif adalah:

“Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”<sup>90</sup>

## 2. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian harus memiliki kejelasan subjek dan objek yang akan diteliti. Subjek dapat berupa hal, orang, benda atau sebuah tempat data untuk variabel penelitian yang berkaitan dan yang dipermasalahkan.<sup>91</sup>

Objek penelitian yaitu sesuatu yang akan dikenai kesimpulan hasil dari suatu penelitian.<sup>92</sup> Subyek dari penelitian ini adalah pemustaka yang aktif maupun tidak aktif menjadi anggota perpustakaan, sedangkan objeknya yaitu hubungan antara layanan prima dan *usability website* dengan loyalitas pemustaka.

## 3. Populasi dan sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

---

<sup>89</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 7

<sup>90</sup> *Ibid.*, 8.

<sup>91</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* cet. Ke-6 (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 117.

<sup>92</sup> Saifuddin Anwar, *Metode Penelitian ...*, 15.

kesimpulannya.<sup>93</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan UPT Perpustakaan UNS tinggi yang aktif ataupun tidak aktif, selanjutnya disebut sebagai pemustaka.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.<sup>94</sup> Sampel juga diartikan sebagian atau wakil populasi yang diteliti, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>95</sup> Oleh karenanya, sampel yang diambil harus betul-betul mewakili suara populasi. Penulis menggunakan rumus pengambilan sampel yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, untuk tingkat kesalahan 5%.<sup>96</sup> Rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya

adalah sebagai berikut: 
$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

s = ukuran sampel

$\lambda^2$  = taraf kesalahan (1%, 5%, 10%)

N = Jumlah populasi

P = Proporsi dalam populasi (0,5)

---

<sup>93</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, 80.

<sup>94</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif ...*, 81.

<sup>95</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian ...*, 131.

<sup>96</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 126.

$$Q = 1 - P (1-0,5=0,5)$$

d = Derajat kebebasan (0,05)

Berdasarkan rekapitulasi data anggota oleh pengelola Teknologi Informasi dan Komputer di UPT Perpustakaan, jumlah pemustaka sejumlah 52.838 orang, <sup>97</sup>oleh karena itu besarnya sampel adalah:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$s = \frac{3,841 \times 52.838 \times 0,5 \times 0,5}{0,05^2 (52.838 - 1) + 3,841 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$s = \frac{50737,69}{133,0528} \quad s = 381,34 \quad \text{dibulatkan } 381$$

Pembulatan didasarkan pada aturan matematika dasar yaitu jika angka di belakang koma 0-4, maka angka di depan koma tidak tetap. Jika angka di belakang koma 5-9, maka angka di depan koma ditambah satu.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan (pemustaka) di Universitas Sebelas Maret. Adapun teknik sampling yang peneliti gunakan yaitu *sampling purposive* yaitu pengambilan sampel yang disesuaikan dengan tujuan penelitian, sehingga sampel yang dihubungi disesuaikan dengan kriteria berdasarkan tujuan penelitian.<sup>98</sup>

Peneliti mengambil sampel pemustaka yang sedang berkunjung ke UPT perpustakaan dan pernah mengakses *website* UPT Perpustakaan UNS (<http://library.uns.ac.id>). Mekanisme pengambilan sampel tersebut adalah:

- a. Pemustaka yang dijadikan responden adalah pemustaka yang sedang

---

<sup>97</sup> Ibid., Wawancara dengan Pengelola TIK.

<sup>98</sup> Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1991), 157.



berkunjung ke UPT Perpustakaan UNS

- b. Sebelum membagikan angket kepada pemustaka, peneliti menanyakan terlebih dulu “apakah sebelumnya pernah mengakses *website* perpustakaan (<http://library.uns.ac.id>).” Kemudian menanyakan pernah mengisi angket seperti yang akan peneliti bagikan atau belum. Jika pernah mengakses *website* perpustakaan, belum pernah mengisi angket yang sama, dan bersedia mengisi angket, maka peneliti membagikan angket tersebut kepada pemustaka tersebut.
  - c. Pembagian angket dilakukan hingga seluruh jumlah sampel terpenuhi.
4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian.<sup>99</sup>

b. Wawancara

Penulis menggunakan wawancara sebagai pendukung data peneliti dan studi pendahuluan masalah yang ada.

c. Angket/ kuisisioner

Pengumpulan data pada penelitian kuisisioner (seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk diberikan tanggapan sesuai permintaan pengguna).<sup>100</sup>

---

<sup>99</sup> Riduwan, *Metode Riset*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), 104.

<sup>100</sup> Eko Putro Widoyoko. S, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 33.

## 5. Instrumen Penelitian

Instrumen adalah alat ukur dalam penelitian.<sup>101</sup> Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuisisioner. Kuisisioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan seperangkat pertanyaan untuk dijawab responden.<sup>102</sup> Komponen instrumen penelitian ini memuat pertanyaan dari tiga variabel yaitu layanan prima, *usability website*, dan loyalitas pemustaka.

## 6. Variabel Penelitian

Variabel adalah sesuatu yang dapat berbentuk apa saja yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian disimpulkan.<sup>103</sup> Hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya terdiri dari 2 (dua) macam variabel yaitu variabel bebas (*independen*) dan terikat (*dependen*).<sup>104</sup> Penelitian ini terdiri dari 2 (dua) variabel bebas yaitu layanan prima dan *usability website* perpustakaan, dan 1 (satu) variabel terikat yaitu loyalitas pemustaka. Uraian tentang variabel, subvariabel dan indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>101</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan...*, 148.

<sup>102</sup> *Ibid.*, 199.

<sup>103</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif...*, 38.

<sup>104</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif...*, 39.

Variabel	Subvariabel	Indikator	No. Item Pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Jumlah pertanyaan tiap variabel
1. Layanan prima (X <sub>1</sub> )	1. Kehandalan ( <i>reliability</i> )	1. Kemampuan petugas (pustakawan) memberikan layanan sesuai prosedur 2. Kemampuan memberikan layanan secara akurat	1, 2	2	16
	2. Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> )	1. Kesiadaan petugas membantu pemustaka 2. Kemampuan petugas membantu pemustaka 3. Respon petugas terhadap permintaan pemustaka	3, 4, 5	3	
	3. Jaminan ( <i>assurance</i> )	1. Kemampuan berkomunikasi petugas (pustakawan) 2. Kredibilitas petugas dalam menumbuhkan kepercayaan kepada pemustaka 3. Kemampuan petugas dalam memberikan keamanan kepada pemustaka 4. Kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan 5. Sikap sopan santun petugas (pustakawan)	6, 7, 8, 9, 10	5	
	4. Empati ( <i>empathy</i> )	1. Perpustakaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak sesuai kepentingan pemustaka. 2. Akses yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui dan kemudahan kontak. 3. Jam layanan perpustakaan	11, 12, 13	3	
	5. Bukti langsung ( <i>tangible</i> )	1. Penampilan fisik gedung perpustakaan 2. Perlengkapan/ fasilitas perpustakaan 3. Penampilan petugas (pustakawan).	14, 15, 16	3	
2. Usability (X <sub>2</sub> )	1. Efektivitas ( <i>effectiveness</i> )	1. Kemudahan dalam menggunakan website 2. Membantu pemustaka dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan 3. Informasi yang ditampilkan relevan dengan kebutuhan	17, 18, 19	3	7
	2. Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	1. Kecepatan dalam menemukan informasi 2. Kecepatan dalam menyelesaikan tugas	20, 21	2	
	3. Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )	1. Kesan menyenangkan terhadap <i>website</i> 2. Manfaat adanya <i>website</i>	22, 23	2	
3. Loyalitas (Y)	1. Melakukan pembelian secara berulang	1. Keinginan untuk sering memanfaatkan layanan perpustakaan 2. Keinginan untuk sering mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS	24, 25	2	8

	2. Membeli produk lain dari produsen yang sama	1. Keinginan pemustaka memanfaatkan fasilitas layanan yang tersedia di perpustakaan 2. Keinginan pemustaka menelusur menu-menu informasi yang tersedia di <i>website</i> perpustakaan	26, 27	2	
	3. Merekomendasikan kepada orang lain	1. Menceritakan layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan UNS kepada pemustaka lain 2. Menceritakan <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS kepada pemustaka lain	28, 29	2	
	4. Menunjukkan kekebalan (tak terpengaruh) oleh daya tarik produk pesaing.	1. Ketertarikan pemustaka untuk memanfaatkan UPT Perpustakaan UNS daripada perpustakaan perguruan tinggi lainnya 2. Ketertarikan pemustaka untuk mengakses informasi melalui <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS daripada <i>website</i> lainnya dalam penelusuran informasi.	30, 31	2	
Total				31	31

Tabel 4. Indikator dan kisi-kisi angket

## 7. Metode Pengukuran Data

Metode pengukuran data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social dengan bentuk instrumen memiliki gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif dan berupa kata-kata, pilihan jawabannya antara lain yaitu: sangat setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).<sup>105</sup> Adapun skor alternatif jawaban dari skala *likert* tersebut adalah:

<sup>105</sup> Sugiyono. *Metode penelitian Pendidikan...*, 134-135.

No.	Jawaban	Skor Alternatif Jawaban
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3.	Tidak Setuju (TS)	2
4.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Tabel 5. Skala *likert*

## 8. Teknik Pengujian Instrumen

Instrumen yang tinggi memiliki 2 syarat yaitu valid dan reliabel.<sup>106</sup>

Pengujian validitas penelitian ini menggunakan validitas internal. Validitas internal tercapai apabila antara setiap bagian instrumen dengan instrumen secara keseluruhan terdapat kesesuaian dengan data dari variabel penelitian yang dimaksud.<sup>107</sup>

### a. Uji Validitas Instrumen

Instrumen valid apabila instrumen tersebut dapat dipergunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.<sup>108</sup>

Validitas instrumen dapat diketahui dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* untuk mengetahui ada dan tidaknya hubungan antara variabel yang satu dengan lainnya dan untuk mengetahui besarnya sumbangan variabel satu dengan variabel

<sup>106</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian...*, 168.

<sup>107</sup> *Ibid.*, 169.

<sup>108</sup> Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif...*, 121.

lainnya.<sup>109</sup> Rumus untuk mencari nilai angka korelasi tersebut adalah sebagai berikut:<sup>110</sup>

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien Korelasi

N = Banyaknya Sampel

$\sum X$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel

$\sum XY$  = Jumlah skor keseluruhan untuk item pertanyaan variabel Y.

Instrumen penelitian ini diuji cobakan dengan menyebarkan angket pada 30 responden. Kuisioner terdiri dari 31 butir pertanyaan yang terdiri dari 16 pertanyaan tentang layanan prima (X1), 7 butir pertanyaan tentang *usability website* (X2) dan 8 pertanyaan terkait loyalitas pemustaka (Y).

Pengujian validitas penelitian ini menggunakan SPSS version 23. Pengujian valid apabila penghitungan  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ , dan tidak valid apabila  $r_{hitung} <$  dari  $r_{tabel}$ . Adapun hasil pengujian validitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>109</sup> Husaini Usman dan R Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 200.

<sup>110</sup> Riduwan, *Dasar-dasar statistika*. (Bandung: Alfabeta, 2012), 227.

Hasil perhitungan Uji Validitas			
<b>Variabel Layanan Prima</b>			
<b>No Kuisioner</b>	<b>R hitung</b>	<b>R tabel</b>	<b>Validitas</b>
1	0.571	0.132	VALID
2	0.548	0.132	VALID
3	0.553	0.132	VALID
4	0.594	0.132	VALID
5	0.581	0.132	VALID
6	0.583	0.132	VALID
7	0.577	0.132	VALID
8	0.524	0.132	VALID
9	0.627	0.132	VALID
10	0.507	0.132	VALID
11	0.655	0.132	VALID
12	0.566	0.132	VALID
13	0.555	0.132	VALID
14	0.519	0.132	VALID
15	0.532	0.132	VALID
16	0.556	0.132	VALID
<b>Variabel Usability Website</b>			
17	0.633	0.132	VALID
18	0.631	0.132	VALID
19	0.641	0.132	VALID
20	0.597	0.132	VALID
21	0.602	0.132	VALID
22	0.489	0.132	VALID
23	0.575	0.132	VALID
<b>Variabel Loyalitas Pemustaka</b>			
24	0.442	0.132	VALID
25	0.458	0.132	VALID
26	0.357	0.132	VALID
27	0.543	0.132	VALID
28	0.488	0.132	VALID
29	0.485	0.132	VALID
30	0.469	0.132	VALID
31	0.539	0.132	VALID

Tabel 6. Hasil Penghitungan Uji Validitas

## b. Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen reliabel yaitu instrumen yang apabila digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama, maka data yang dihasilkan juga sama.<sup>111</sup> Pengukuran uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Uji digunakan untuk mencari

---

<sup>111</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif...*, 121.

*reliabilitas* instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau

soal uraian, dengan rumus:<sup>112</sup>

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_t^2$  = Varian total

Jika nilai alpha dari perhitungan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60 maka, bukti pernyataan dikatakan reliabel.<sup>113</sup> Hasil penghitungan uji reliabilitas penelitian dengan menggunakan SPSS versi 23 yaitu:

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	31

Tabel 7. Hasil Penghitungan Uji Reliabilitas *Alpha Cronbach*

Tabel statistik reliabilitas tersebut diketahui bahwa ada 31 butir pertanyaan dalam kuisioner dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.920. Karena nilai Cronbach's Alpha  $0.920 > 0.60$ , maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan dalam kuisioner adalah reliabel atau konsisten.

<sup>112</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, 196.

<sup>113</sup> Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), 348.



## 9. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dari semua responden atau sumber data yang lain terkumpul dan teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif yaitu dengan statistik dengan salah satu jenisnya yaitu statistik deskriptif.<sup>114</sup> Statistik deskriptif ini digunakan untuk mendeskripsikan jawaban yang berhubungan dengan tingkat layanan prima, *usability website* dan loyalitas pemustaka. Analisis deskriptif penelitian ini menggunakan mean dan grand mean.

Rumus *mean* digunakan sebagai menjawab rumusan masalah: (a) Bagaimanakah tingkat layanan prima, (b) Bagaimanakah tingkat layanan *usability website*, (c) Bagaimanakah tingkat loyalitas pemustaka. Rumus mean yaitu:<sup>115</sup>  $\text{Mean} = X = \frac{\sum x}{N}$

Keterangan:

X : Rata-rata hitung / *Mean*

$\sum x$  : Jumlah semua nilai kuesioner

N : Jumlah responden

Rumus *grand mean* digunakan untuk menghitung rata-rata total setiap variabel dan sub variabel dari seluruh butir pertanyaan dengan menggunakan rumus *grand mean* yaitu:<sup>116</sup>

$$\text{Grand Mean (X)} = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah pertanyaan}}$$

---

<sup>114</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...*, 207.

<sup>115</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, 135

<sup>116</sup> *Ibid.*

Data yang telah dihitung, selanjutnya yaitu disusun dalam bentuk tabel, kemudian dilakukan penjabaran secara deskriptif dalam bentuk kalimat-kalimat yang mudah dimengerti untuk menggambarkan keadaan dan fakta lapangan dapat digambarkan dengan jelas.

Rentang skala jawaban responden digunakan rumus RS sebagai berikut:<sup>117</sup>

$$RS = \frac{m-n}{b}$$

Keterangan:

RS = Rentang skala yang dicari

m = Angka tertinggi didalam pengukuran.

n = Angka terendah dalam pengukuran yaitu 1

b = Banyaknya penilaian.

Rentang skala dalam penelitian ini adalah:

$$RS = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} \text{ atau } 0,75, \text{ artinya intervalnya adalah } 0,75$$

Berdasarkan penghitungan tersebut, maka diperoleh skala interval sebagai berikut:

$3,25 < X \leq 4,00$	Sangat Tinggi
$2,50 < X \leq 3,25$	Tinggi
$1,75 < X \leq 2,50$	Rendah
$1,00 < X \leq 1,75$	Sangat Rendah

Tabel 8: Skala Interval

---

<sup>117</sup> Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen* (Jakarta: Gramedia, 2008), 130.

## 10. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji normalitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang dianalisis memiliki sebaran yang normal atau tidak.<sup>118</sup> Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan rumus kolmogorov smirnov (KS) dengan tujuan untuk mengetahui ada dan tidaknya perbedaan yang signifikan untuk dua sampel yang independen dengan kesimpulan bahwa jika probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima, apabila probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.<sup>119</sup>

### b. Uji multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan bentuk pengujian untuk analisis regresi berganda. Multikolinearitas terpenuhi apabila variabel independen terbebas dari segala multikolinearitas dengan ditunjukkan adanya gejala korelasi yang signifikan antar variabel independen.<sup>120</sup> Menurut Ghazali, gejala multikolinearitas dapat diketahui dengan melihat nilai tolerance lebih dari 0,1 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIP) kurang dari 10.<sup>121</sup>

---

<sup>118</sup> Dwi Suyanti. “*Hubungan menjadi Guru dan Profesionalisme Guru Dengan Prestasi Belajar Micro Teaching Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran Tahun 2010*.” Skripsi. (Surakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, 2014), 42.

<sup>119</sup> Achmad Samsudin, *Statistika Nonparametrik Uji Tanda, Uji Wilcoxon, Dan Kolmogorov Smirnov*. Bandung: Jurusan Pendidikan Fisika FPMIPA Universitas Pendidikan Indonesia, [n.d.], 18-19. diakses dari [http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR.\\_PEND.\\_FISIKA/AHMAD\\_SAMSUDIN/Statistika%20Dasar/MODUL\\_10x.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR._PEND._FISIKA/AHMAD_SAMSUDIN/Statistika%20Dasar/MODUL_10x.pdf) pada tanggal 27 Maret 2019.

<sup>120</sup> Purbayu Budi Santosa, dan Ashari, *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. (Yogyakarta: Andi, 2005), 238.

<sup>121</sup> Duwi Priyatno, *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. (Yogyakarta: Andi, 2017), 120.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk memeriksa ada tidaknya independensi, sehingga nilai Y pada X tertentu saling independen.<sup>122</sup> Pengujian autokorelasi pada penelitian ini menggunakan tes Durbin-Watson (DW). Uji ini akan menghasilkan nilai DW hitung (d) dan DW tabel ( $d_L$  &  $d_U$ ).<sup>123</sup>

d. Uji Heterokedastisitas

Asumsi heterokedastisitas adalah asumsi dalam regresi dimana varians dari residual tidak sama untuk satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan salah satu asumsi yang harus dipenuhi adalah bahwa varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak memiliki pola tertentu.<sup>124</sup> Pola yang tidak sama ditunjukkan dengan nilai yang tidak sama antar satu varian dengan residu.<sup>125</sup>

e. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui hubungan fungsional antara variabel independen dengan dependen harus Linear.<sup>126</sup> Persyaratan linearitas dapat dilihat dari lukisan diagram pencarnya pada bidang bilangan. Jika titik-titik pada diagram pencar terkumpul sepanjang garis lurus kesimpulannya hubungan fungsional X dan Y Linear.<sup>127</sup>

---

<sup>122</sup> Budiyono, *Statistik untuk penelitian*. (Surakarta: UNS Press, 2009), 266.

<sup>123</sup> Purbayu Budi Santosa, *Analisis Statistik ...*, 240.

<sup>124</sup> *Ibid.*, 242.

<sup>125</sup> *Ibid.*

<sup>126</sup> *Ibid.*, 244.

<sup>127</sup> Budiyono, *Statistik untuk...*, 261.

f. Uji Korelasi *Pearson Product Moment*

Uji korelasi dilakukan menggunakan rumus *pearson product moment*, akan tetapi tidak sama dengan pengujian validitas. Rumus *pearson product moment* ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (layanan prima dan *usability website*) dengan variabel terikat (loyalitas pemustaka), untuk nalisis data ini menggunakan data hasil penjumlahan dari jumlah skor jawaban masing-masing responden. Rumus *Pearson product moment* yang digunakan yaitu:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi

$\sum x^2$  = Jumlah deviasi skor X yang telah dikuadratkan

$\sum y^2$  = Jumlah deviasi skor Y yang telah dikuadratkan.<sup>128</sup>

Setelah nilai korelasi diperoleh, selanjutnya memberi interpretasi koefien korelasi sesuai dengan tabel berikut:<sup>129</sup>

---

<sup>128</sup> Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali, 2015), 204.

<sup>129</sup> Ibid

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80-1,000	Sangat Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,40-0,599	Sedang
0,20-0,399	Rendah
0,00-0,199	Sangat Rendah

Tabel 9: Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Sumber: J.P. Gulidford dalam Anas Sudijono<sup>130</sup>

## g. Uji Hipotesis

Uji hipotesis menggunakan rumus *pearson product moment*

dengan hasil hipotesis yaitu:

jika  $r_{hitung}$  lebih besar ( $>$ ) daripada  $r_{tabel}$ , maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak; dan

Jika  $r_{hitung}$  lebih kecil ( $<$ ) daripada  $r_{tabel}$  maka  $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Sebelum melihat  $r_{tabel}$ , terlebih dahulu harus diketahui derajat bebas/*degrees of freedom*-nya (df).

## I. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terdiri dari 4 (empat) BAB. Uraian dari masing-masing BAB adalah:

---

<sup>130</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik ...*, 193.

- Bab I           Pendahuluan, bab ini meliputi Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Kajian Pustaka, Kerangka Teoretis, Metode Penelitian, dan Sistematika Pembahasan.
- Bab II           Gambaran Umum, bab ini meliputi Gambaran Umum tentang UPT Perpustakaan UNS Surakarta
- Bab III          Pembahasan, bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan mengenai Layanan Prima, *Usability website* Perpustakaan UPT Perpustakaan UNS dan Loyalitas Pemustaka.
- Bab IV          Penutup, bab ini berisi kesimpulan dan saran yang dikembangkan oleh peneliti berdasarkan apa yang diteliti.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat layanan prima di UPT Perpustakaan UNS Surakarta berdasarkan hasil penghitungan *grand mean*, nilainya 3,28. Nilai tersebut berada pada rentang skala  $3,25 < X \leq 4,00$ , hal ini menunjukkan bahwa tingkat layanan prima berada pada tingkat sangat tinggi.
2. Tingkat *usability website* di UPT Perpustakaan UNS Surakarta berdasarkan hasil penghitungan *grand mean*, nilainya 3,12. Nilai tersebut berada pada rentang skala  $2,50 < X \leq 3,25$ , hal ini menunjukkan bahwa tingkat *usability website* berada pada tingkat tinggi.
3. Tingkat loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta berdasarkan hasil penghitungan *grand mean*, nilainya 3,225. Nilai tersebut berada pada rentang skala  $3,25 < X \leq 4,00$ , hal ini menunjukkan bahwa tingkat loyalitas pemustaka berada pada tingkat sangat tinggi.
4. Terdapat hubungan antara layanan prima dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta, berdasarkan penghitungan koefisien korelasi sebesar 0,533, nilai tersebut berada pada rentang 0,40-0,599, sehingga dapat diartikan bahwa layanan prima dengan loyalitas korelasi sedang.



5. Terdapat hubungan antara *usability website* dengan loyalitas pemustaka di UPT Perpustakaan UNS Surakarta, berdasarkan penghitungan koefisien korelasi sebesar 0,598, nilai tersebut pada rentang 0,40-0,599, sehingga dapat diartikan bahwa korelasi *usability website* dengan loyalitas sedang.
6. Terdapat hubungan antara layanan prima dan *usability website* secara bersama-sama terhadap loyalitas pemustaka. Berdasarkan nilai koefisien korelasi antara variabel layanan prima dan *usability website* dengan variabel loyalitas yaitu sebesar 0,665, nilai tersebut lebih besar dari 0,132 ( $r_{\text{tabel}}$ ), nilai tersebut pada rentang 0,60-0,799 sehingga dapat diartikan bahwa korelasi antara layanan prima dan *usability website* dengan loyalitas kuat.

## B. SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian, maka saran untuk UPT Perpustakaan UNS diantaranya adalah:

1. Variabel layanan prima terdapat dua sub variabel yang memiliki nilai terendah yaitu sub variabel kehandalan dan empati petugas (pustakawan). Adapun uraiannya sebagai berikut:
  - a. Ketelitian petugas (pustakawan) dalam memberikan layanan hendaknya ditingkatkan lagi. Hal ini berdasarkan pada hasil analisis pada sub variabel kehandalan dengan indikator kemampuan memberikan layanan secara akurat, pernyataan “Saya mendapat

pelayanan petugas (pustakawan) secara teliti” dinilai paling rendah yaitu 3,28.

- b. Empati petugas (pustakawan) perlu ditingkatkan, hal ini berdasarkan pada analisis pada sub variabel empati, indikator perpustakaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak sesuai kepentingan pemustaka, pernyataan “Petugas (Pustakawan) memahami kebutuhan informasi saya” dinilai paling rendah yaitu 3,21.
2. Pada variabel *usability* terdapat sub variabel dengan nilai terendah. Hal ini berdasarkan sub variabel kepuasan memperoleh nilai terendah yaitu 3,08. Analisis pada indikator kesan menyenangkan terhadap *website*, pernyataan “Tampilan *website* UPT Perpustakaan UNS Surakarta (<https://library.uns.ac.id>) menarik,” memperoleh nilai terendah yaitu 3,03. Oleh karena itu desain dan muatan *website* perpustakaan (<https://library.uns.ac.id>) diperbagus dan diperbarui sehingga mempermudah dalam penelusuran informasi yang dibutuhkan, agar lebih diminati pemustaka.
3. Meningkatkan kegiatan promosi perpustakaan sehingga *website* perpustakaan lebih dikenal pemustaka. Hal ini berdasarkan pada analisis variabel loyalitas pada sub variabel merekomendasikan layanan pada pemustaka lainnya, indikator menceritakan *website* UPT Perpustakaan UNS kepada pemustaka lain pada pernyataan “Saya menceritakan

*website* UPT Perpustakaan UNS (<https://library.uns.ac.id>) kepada pemustaka lain” memperoleh nilai terendah yaitu 2,72.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk, *Layanan Cinta: perwujudan layanan Prima* ++  
Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Aelani, Khoirida, "Pengukuran Usability Sistem Menggunakan Use Questionnaire (studi kasus aplikasi perwalian online STIMIK "AMIK Bandung")." Prosiding Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia, 15-16 Juni 2012, 1.
- Andi Offset, *Seri belajar Sekejap: mempromosikan web blog dalam 15 menit*. Yogyakarta: Andi Offset, 2009.
- Anwar, Saifuddin, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Arikunto, Suharsimi, *Manajemen Penelitian* cet. Ke-6, Jakarta: Rineka Cipta, 2003.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Barata, Ateb Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT Elexmedia Komputindo, 2003.
- Barata, Atep Adya, *Dasar-dasar Pelayanan Prima: Persiapan membangun budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003.
- Budiyono, *Statistik untuk penelitian*. Surakarta: UNS Press, 2009.
- Fahmi, Irham, *Perilaku konsumen: teori dan aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Febrian, Jack, *Menggunakan Internet: Menjalankan berbagai aktivitas internet melalui PC, Notebook, Handphone, dan PDA*. Bandung: Informatika, 2005.
- Gray, Wayne D., dan Salzman, Marilyn C., "Damage merchandise? A review of experiments that compare usability Evaluation Methods", Human-Computer Interaction. Vol. 13, No. 3, (1998).

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2011.

Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.

Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Indonesia, 2007, pasal 1 ayat 1

Indonesia. Peraturan Rektor Nomor 20 tahun 2017 tentang *Pengelolaan Perpustakaan Pada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2017.

Istiana, Purwani. "Evaluasi Usability Situs Web Perpustakaan" *Jurnal Visi Pustaka* Vol. 13 No. 3 Desember 2011.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Bahasa Indonesia. Jilid I. Alih Bahasa oleh Hendra Teguh dan Ronny A. Rusli, Jakarta: Penerbit PT. Indeks, 2008.

Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba, 2009.

Maslow, A.H dkk. *Motivasi & Perilaku*. Semarang: Dahara Prize, 1992.

Nawawi, Hadari. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1991.

Pamuntjak-Sjahrial, Rusina. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Djambatan, 2000.

Pendit, Putu Laxman, dkk. *Perpustakaan Digital: Perpektif perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto, 2007.

Priyatno, Duwi. *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2017.

Purwanto. *Evaluasi Hasil Belajar*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.

Purwanto, Ngalim. *Prinsip-prinsip dan Teknik Evaluasi Pengajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Layanan Prima: Mencegah Pembelotan dan membangun Costumer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.

Riduwan. *Dasar-dasar statistika*. Bandung: Alfabeta, 2012.

Riduwan. *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Riduwan. *Metode Riset*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.

Rizki, Juni Wati Sri. "Optimalisasi Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi Melalui Peran Pustakawan." *Al-Kuttab: jurnal Perpustakaan dan Informasi*, Sumatera Utara: UPT Perpustakaan Padangsidempuan, Volume 1 No 2, (2013)

Rochmah, Nur. *Pengaruh Soft Skill Perpustakaan Terhadap Pelayanan Prima Di Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016

Santosa, Purbayu Budi, dan Ashari. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel & SPSS*. Yogyakarta: Andi, 2005.

Santoso, Budhi. *Hubungan Antara Usability website Perpustakaan dan Loyalitas Pemustaka Di Perpustakaan Fakultas Teknik Universitas Gadjah Mada Yogyakarta*. Tesis. Yogyakarta: Univeritas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2017.

Sarwono, Jonathan. *Strategi Melakukan Riset: kuantitatif, kualitatif, gabungan*. Yogyakarta: Andi, 2013.

Satori, Djam'an. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Simamora, Bilson. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: Gramedia, 2008.

Soelaeman, M. Munandar. *Ilmu Sosial Dasar: Teori Dan Konsep Ilmu sosial*. Bandung: PT Eresco, 1995.

Sudjiono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali, 2015.

Sugiarto. *Statistik Ekonomi dan Bisnis*. Tangerang: Universitas Terbuka, 2014.

Sugihartati. *Perkembangan Masyarakat Informasi & Teori Sosial Kontemporer*. Jakarta: Prenamedia Group, 2014.

Sugiyono. *Metode Penelitian: Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991.

Supriyanto, Wahyu dan Muhsin, Ahmad. *Teknologi Informasi Perpustakaan: Strategi Perancangan Perpustakaan Digital*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius, 2008.

Sutarno N. S. *Perpustakaan dan Masyarakat*, ed. revisi, Jakarta: CV Sagung Seto, 2006.

Sutarno N.S., *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata, 2008.

Sutopo. *Pelayanan Prima: Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan I dan II*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 2009.

Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.

Suwarno, Wiji. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009

Suyanti, Dwi. “Hubungan menjadi Guru dan Profesionalisme Guru Dengan Prestasi Belajar Micro Teaching Pada Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi BKK Pendidikan Administrasi Perkantoran Tahun 2010. Skripsi. Surakarta: Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Sebelas Maret, 2014.

Tjiptono, Fandy, dan Diana, Anastasia. *Pelanggan puas? Tak cukup!* Yogyakarta: Andi, 2015.

Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, *Total Quality Management (TQM)-edisi revisi*. Yogyakarta: Andi, 2003.

Usman, Husaini dan Akbar, R Purnomo Setiady. *Pengantar Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.

Wawancara melalui whatshap dengan Pengelola Teknologi Informasi dan Komputer UPT Perpustakaan pada tanggal 1 Maret 2019.

Widarini, Falih, “Hubungan Pelayanan Prima (Service Excellence) Dengan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Genteng Banyuwangi.” Tesis. Malang: Fakultas Psikologi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, 2013.

Widoyoko S., Eko Putro, *Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

Yusuf, A Muri, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2014.

## WEBSITE

Alexandru, Cristina-Adriana, “*Usability testing and improvement of telemedicine websites*”, Thesis, United Kingdom: Science Informatics School of Informatics University of Edinburgh, 2010.

Arisman, “mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik.” Di akses dari <http://jakarta.kemenkumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayananpublik/71-mengukur-kepuasan-masyarakat-dan-kualitas-pelayanan-publik/file> pada tanggal 14 Maret 2018.

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, “Infografis Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesiasurvey 2017.” Diakses dari [www.technopreneur.com](http://www.technopreneur.com) tanggal 1 Maret 2018.

Axup, Jeff, *Definitions of User Experience and Usability*”, diakses dari <https://uxpa.org/resources/definitions-user-experience-and-usability> pada tanggal 6 Februari 2018

Bailey, Bob, “*Getting the Complete Picture with Usability Testing*”. Diakses dari <https://www.usability.gov/get-involved/blog/2006/03/complete-picture-with-usability-testing.html> tanggal 6 Februari 2019.

Bevan, Nigel, Carter, James, dan Harker, Susan, “ISO 9241-11 revised: What have we learnt about usability since 1998?”. Diakses dari [https://www.researchgate.net/publication/300644710\\_ISO\\_9241-11\\_Revised\\_What\\_Have\\_We\\_Learnt\\_About\\_Usability\\_Since\\_1998/download](https://www.researchgate.net/publication/300644710_ISO_9241-11_Revised_What_Have_We_Learnt_About_Usability_Since_1998/download) tanggal 12 Fbruari 2019.

Bevan, Nigel, UX, Usability and ISO Standards”, diakses dari [https://www.cs.tut.fi/ihte/CHI08\\_workshop/papers/Bevan\\_UXEM\\_CHI08\\_06April08.pdf](https://www.cs.tut.fi/ihte/CHI08_workshop/papers/Bevan_UXEM_CHI08_06April08.pdf) pada tanggal 6 Februari 2019.

Hootsuite, “Data Tren Internet dan Media sosial 2019 di Dunia menurut Hootsuite.” Diakses dari <https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2019/> pada 29 Maret 2019.

Jacobsen, Niels Ebbe, “*Usability Evaluation Methods: The Reliability and Usage of Cognitive Walkthrough and Usability Test*.” Thesis. Denmark: Deartemen of Psychology. University of Copenhagen, 1999.



Junaidi. “Membaca dan Menggunakan Tabel Distribusi F dan Tabel dan Tabel Distribusi T”. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi : Seri Tutorial Analisis Kuantitatif, 2014. , 1-2. diakses dari <https://repository.unja.ac.id/129/> tanggal 10 April 2019, 1-2.

Kamus Besar Bahasa Indonesia versi online, Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/metode> tanggal 26 Februari 2019.

Marvi, Alman, *Analisis Pengaruh Kualitas Website Dan Tingkat Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Lyto Datarindo Fortuna*. Tesis. Jakarta: Program Studi Manajemen Sistem Informasi Universitas Bina Nusantara, 2016.

Nielsen, Jacob, “*Usability 101: an introduction to usability*”, Diakses dari <https://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> pada tanggal 06 Februari 2019.

Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. dan Berry, Leonard L., “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality,” *Journal of Retailing*, Volume 64 Number 1 Spring, 1988.

Poll, Roswitha, “Evaluating the library website: Statistics and quality measures.” *World Library And Information Congress: 73<sup>rd</sup> IFLA General Conference And Council*, Durban, South Africa 19-23 August 2007. Diakses dari <https://archive.ifla.org/IV/ifla73/papers/074-Poll-en.pdf> pada tanggal 12 Februari 2019.

Rohmadi, Muhammad, “Mimpi dan imajinasi lebih kuat dari pengetahuan kita.” Diakses dari <https://library.uns.ac.id/profile/> pada tanggal 14 Maret 2018.

Samsudin, Achmad, Statistika Nonparametrik Uji Tanda, Uji Wilcoxon, Dan Kolmogorov Smirnov. Bandung: Jurusan Pendidikan Fisika FPMIPA Universitas Pendidikan Indonesia, [n.d], 18-19. diakses dari [http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR.\\_PEND.\\_FISIKA/AHMAD\\_SAMSUDIN/Statistika%20Dasar/MODUL\\_10x.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FPMIPA/JUR._PEND._FISIKA/AHMAD_SAMSUDIN/Statistika%20Dasar/MODUL_10x.pdf) pada tanggal 27 Maret 2019.

Tejoyuwono Notohadiprawiro, Masyarakat Perguruan Tinggi. Diakses dari [faperta.ugm.ac.id/download/publikasi\\_dosen/tejoyuwono/19XX/19xx%20MASA\\_RAKAT.pdf](http://faperta.ugm.ac.id/download/publikasi_dosen/tejoyuwono/19XX/19xx%20MASA_RAKAT.pdf) pada tanggal 2 Maret 2019.

The International Organization for Standardization (ISO), ISO 9241-11, Ergonomic Requirements for Office Work With Visual Display Terminals (VDT). Part 11: Usability: definitions and concepts. Switzerland: International Organization for Standardization, (2018).

Universitas Sebelas Maret, Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Universitas Sebelas Maret. Diakses dari <https://simpeg.uns.ac.id/> tanggal 31 Januari 2019

Universitas Sebelas Maret, Universitas Dalam Angka: UDA 2018, edisi 6. Surakarta: UNS Press, 2018) Diakses dari <https://uns.ac.id/id/tentang-uns/universitas-dalam-angka> tanggal 4 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret, UPT Perpustakaan UNS Terakreditasi A diakses dari <https://library.uns.ac.id/upt-perpustakaan-uns-terakreditasi-a/> pada tanggal 13 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. "Collection." Diakses dari <https://library.uns.ac.id/collections/> pada tanggal 10 Januari 2019.

Universitas Sebelas Maret. "New printed book collection per year, per classification (number of copies)." Diakses dari <https://library.uns.ac.id/statistics/#tab-id-5> pada tanggal 22 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. "New printed book collection per year, per classification (number of copies)." Diakses dari <https://library.uns.ac.id/statistics/#tab-id-5> pada tanggal 22 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. "Salam Pustaka! Mimpi dan imajinasi lebih kuat dari pengetahuan kita." Diakses dari <https://library.uns.ac.id/profile/> pada 22 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. "UPT Perpustakaan UNS Masuk Urutan Ke-2 Top Contributors di Onesearch.id Perpustakaan Nasional RI." Diakses pada <https://uns.ac.id/id/uns-update/upt-perpustakaan-uns-masuk-urutan-ke-2-top-contributors-di-onesearch-id-perpustakaan-nasional-ri.html> pada tanggal 22 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. Diakses dari <https://library.uns.ac.id/> pada 24 Maret 2019.

Universitas Sebelas Maret. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan. (2016) Diakses dari <https://library.uns.ac.id/profile/> 3 Januari 2019

Universitas Sebelas Maret." Generalities, Religion and Philosophy" diakses dari <https://library.uns.ac.id/gen-rel/> pada tanggal 23 Maret 2019.

## Lampiran 1

### Kuisisioner

**HUBUNGAN ANTARA LAYANAN PRIMA DAN *USABILITY WEBSITE*  
PERPUSTAKAAN DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA DI UNIT  
PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA.**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Utari

Asal Perguruan Tinggi : Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul: “**Hubungan Antara Layanan Prima Dan *Usability Website* Perpustakaan Dengan Loyalitas Pemustaka Di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta**”.

Saya mohon kesediaan Sdr/ Sdri/ Bapak /Ibu untuk memberikan pendapat, pernyataan dibawah ini. Data yang diisikan akan dijaga kerahasiaannya dan digunakan untuk kepentingan akademis.

Atas kerjasama dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Data Pribadi Responden

Apakah Anda pernah mengakses web Perpustakaan UNS <http://library.uns.ac.id>?

Ya (    )            Tidak (            )

Nama :

Jenis Kelamin :

Jenjang : Diploma (    )            S1(    )            S2(    )            S3 (    )

Program Studi :

### PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Mohon baca tiap-tiap pernyataan, kemudian pilih salah satu dari 5 pilihan jawaban yang paling sesuai dengan keadaan anda, dengan memberikan tanda ceklis (✓) pada:

SS : Sangat setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS : Sangat Tidak Setuju

#### 1. Kuisioner Layanan Prima

##### Variabel Layanan Prima

##### a. Pertanyaan yang berhubungan dengan variabel kehandalan (*reliability*)

NO	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1	Saya mendapatkan pelayanan petugas (pustakawan) sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.				
2	Saya mendapatkan pelayanan Petugas (pustakawan) secara teliti.				

##### b. Pertanyaan berhubungan dengan daya tangkap (*Responsiveness*)

NO	Daftar pertanyaan	SS	S	TS	STS
3	Petugas (pustakawan) memberikan bantuan dengan baik setiap kali saya memintanya				
4	Petugas (pustakawan) memiliki kemampuan untuk membantu kebutuhan yang saya perlukan				

5	Respon petugas (pustakawan) cepat terhadap keluhan yang saya ajukan				
---	---	--	--	--	--

c. *Pertanyaan* berhubungan dengan jaminan (*Assurance*)

NO	Daftar pertanyaan	SS	S	TS	STS
6	Petugas (pustakawan) memberikan informasi yang saya butuhkan dengan jelas				
7	Saya mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang saya ajukan kepada pustakawan				
8	Petugas (pustakawan) menjaga kerahasiaan data saya				
9	Petugas (pustakawan) memiliki kompetensi sesuai dengan tugasnya				
10	Petugas (pustakawan) bersikap ramah dan sopan saat melayani				

d. *Pertanyaan* berhubungan dengan Empati (*Empathy*)

NO	Daftar pertanyaan	SS	S	TS	STS
11	Petugas (Pustakawan) memahami kebutuhan informasi saya				
12	Petugas (pustakawan) mudah saya hubungi				
13	Jam layanan UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah sesuai dengan jam layanan yang ditetapkan				

e. Pertanyaan berhubungan Bukti Langsung (*Tangibles*)

NO	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
14	Penampilan fisik UPT Perpustakaan UNS Surakarta menarik				
15	Fasilitas UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah lengkap				
16	Penampilan petugas (pustakawan) UPT Perpustakaan UNS Surakarta sudah rapi				

2. Kuisioner *Usability* Website

<i>Efektifitas</i>		SS	S	TS	STS
17	Saya tidak kesulitan mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> )				
18	<i>Website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ), membantu memperoleh informasi yang menambah pengetahuan saya.				
19	Informasi yang dimuat di <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> )_relevan dengan informasi yang saya butuhkan.				
<b>Efisiensi</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>

20	Saya dapat mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) dengan cepat.				
21	Tugas saya menjadi lebih cepat selesai dengan mengakses <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> )				
<b>Kepuasan</b>		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
22	Tampilan <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) menarik				
23	<i>Website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) bermanfaat dalam menyelesaikan tugas-tugas saya.				

### 3. Kuisioner Loyalitas

Melakukan pembelian secara berulang		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
24	Saya lebih sering berkunjung di UPT Perpustakaan UNS daripada ke perpustakaan perguruan tinggi lainnya.				
25	Saya lebih sering mengunjungi <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) daripada <i>website</i> dari perguruan tinggi lainnya.				

Membeli produk lain dari produsen		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
26	Saya memanfaatkan layanan-layanan yang disediakan perpustakaan saat berkunjung ke perpustakaan misalkan layanan internet/ wifi, layanan ruang baca, layanan SAT dls.				
27	Saya menelusur beberapa menu yang disediakan di <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ), tidak hanya sekedar mengunjunginya.				
Merekomendasikan kepada orang lain		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
28	Saya menceritakan berbagai layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan UNS kepada pemustaka lain				
29	Saya menceritakan <i>website</i> UPT Perpustakaan UNS ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) kepada pemustaka lain				
Menunjukkan kekebalan (tak terpengaruh) oleh daya tarik produk pesaing.		<b>SS</b>	<b>S</b>	<b>TS</b>	<b>STS</b>
30	Saya lebih tertarik berkunjung ke UPT Perpustakaan UNS daripada ke perpustakaan lainnya.				
31	Saya lebih tertarik mengakses informasi di <i>website</i> UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta ( <a href="https://library.uns.ac.id">https://library.uns.ac.id</a> ) dari pada ke <i>website</i> perpustakaan perguruan tinggi lainnya.				



## Lampiran 2

### Surat Permohonan Ijin Penelitian

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA <b>PASCASARJANA</b> Jl. Marudus Adhucipto, Yogyakarta, 55281. Telp. (0274) 518709, Faks. (0274) 557978 email: pps@uin-suka.ac.id, website: http://pps.uin-suka.ac.id</p>
---	--

---

Nomor : B-0081 / Un.02/DPPs/TU.00.2/01/2019      Yogyakarta, 11 Januari 2019  
 Lampiran : -  
 Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Kepada Yth.  
**Kepala UPT Perpustakaan**  
**Universitas Sebelas Maret Surakarta**  
 Di -  
 Tempat.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (Tesis) Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, kami mengharap bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan ijin penelitian kepada mahasiswa berikut:

Nama	: Sri Utari
NIM	: 17200010135
Program	: Magister (S2)
Program Studi	: <i>Interdisciplinary Islamic Studies</i>
Konsentrasi	: Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester	: III (Tiga)
Tahun Akademik	: 2018/2019
Judul Tesis	:

**"HUBUNGAN ANTARA LAYANAN PRIMA DAN *USABILITY* WEBSITE PERPUSTAKAAN DENGAN LOYALITAS PEMUSTAKA DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA"**

Di bawah bimbingan dosen: **Dr. Hj. Sri Rokhyanti Zulaikha, M.Si.**

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.


*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Direktur,  
  
**Noorhaidi**

### Lampiran 3

### Surat Balasan Ijin Penelitian

	<p><b>KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI</b>  <b>UNIVERSITAS SEBELAS MARET</b>  <b>UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN</b></p> <p><small>Jalan Ir. Sutami 36 A Kentingan Surakarta 57126          Telepon (0271) 654311, 646994 Fax: 329; Faksimile 654311 http://www.libraryuns.ac.id</small></p>
<p><b>SURAT KETERANGAN</b>          Nomor : <b>336</b> /UN27.27/TU/2019</p>	
<p>Yang bertandatangan di bawah ini :</p>	
Nama	: Dr. Muhammad Rohnadi, S.S.,M.Hum.
N I P	: 19761013 200212 1 005
Pangkat/Gol.	: Pembina Tingkat I / IV/b
Jabatan	: Kepala UPT Perpustakaan UNS
<p>Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :</p>	
Nama	: Sri Utari, S.E.
NIM	: 17200010135
Program Studi	: Pascasarjana Interdisciplinary Islamic Studies Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
<p>telah melaksanakan penelitian mulai bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2019 di          UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.</p>	
<p>Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebaik-baiknya.</p>	
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;">  <div> <p>Surakarta, 28 Maret 2019</p> <p>Kepala UPT Perpustakaan UNS</p> <p>Dr. Muhammad Rohnadi, S.S.,M.Hum. #</p> <p>NIP. 19761013 200212 1 005</p> </div> </div>	

## Lampiran 4

### Hasil Uji validitas dan reliabilitas

#### a. Uji Validitas

Hasil perhitungan Uji Validitas			
<b>Variabel Layanan Prima</b>			
No Kuisioner	R hitung	R tabel	Validitas
1	0.571	0.132	VALID
2	0.548	0.132	VALID
3	0.553	0.132	VALID
4	0.594	0.132	VALID
5	0.581	0.132	VALID
6	0.583	0.132	VALID
7	0.577	0.132	VALID
8	0.524	0.132	VALID
9	0.627	0.132	VALID
10	0.507	0.132	VALID
11	0.655	0.132	VALID
12	0.566	0.132	VALID
13	0.555	0.132	VALID
14	0.519	0.132	VALID
15	0.532	0.132	VALID
16	0.556	0.132	VALID
<b>Variabel Usability Website</b>			
17	0.633	0.132	VALID
18	0.631	0.132	VALID
19	0.641	0.132	VALID
20	0.597	0.132	VALID
21	0.602	0.132	VALID
22	0.489	0.132	VALID
23	0.575	0.132	VALID
<b>Variabel Loyalitas Pemustaka</b>			
24	0.442	0.132	VALID
25	0.458	0.132	VALID
26	0.357	0.132	VALID
27	0.543	0.132	VALID
28	0.488	0.132	VALID
29	0.485	0.132	VALID
30	0.469	0.132	VALID
31	0.539	0.132	VALID

**b. Uji Reliabilitas Alpha Cronbach**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.920	31

## Lampiran 5

## Rekapitulasi Kuisisioner Jawaban Responden

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	
3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	
4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
5	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	2	
6	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
8	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	4	3	4	2	4	4	
9	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3	2	
13	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	2	2	3	3	
15	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
16	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	
17	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	1	1	1	2	
18	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	2	3	4	2	
20	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2	3	3	
21	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	1	1	2	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	4	2	
24	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
25	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
26	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
27	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	3	2	
28	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



60	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
61	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
66	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
67	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3
73	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
74	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
75	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2
77	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	2
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
80	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
81	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
82	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
83	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
85	3	4	3	3	3	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
86	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2
87	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3
88	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
89	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3



























**Kehandalan (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Setuju	224	58.8	58.8	59.1
	Sangat Setuju	156	40.9	40.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Kehandalan (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	2	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	15	3.9	3.9	4.5
	Setuju	236	61.9	61.9	66.4
	Sangat Setuju	128	33.6	33.6	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
	Setuju	191	50.1	50.1	50.9
	Sangat Setuju	187	49.1	49.1	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	15	3.9	3.9	3.9
	Setuju	224	58.8	58.8	62.7
	Sangat Setuju	142	37.3	37.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Daya Tanggap (3)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.3	.3	.3
	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.5
	Tidak Setuju	24	6.3	6.3	6.8
	Setuju	224	58.8	58.8	65.6
	Sangat Setuju	131	34.4	34.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Jaminan (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	18	4.7	4.7	4.7
	Setuju	239	62.7	62.7	67.5
	Sangat Setuju	124	32.5	32.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Jaminan (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	12	3.1	3.1	3.4
	Setuju	239	62.7	62.7	66.1
	Sangat Setuju	129	33.9	33.9	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Jaminan (3)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.3	.3	.3
	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.5
	Tidak Setuju	7	1.8	1.8	2.4
	Setuju	236	61.9	61.9	64.3
	Sangat Setuju	136	35.7	35.7	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Jaminan (4)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	9	2.4	2.4	2.4
	Setuju	254	66.7	66.7	69.0
	Sangat Setuju	118	31.0	31.0	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Jaminan (5)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	17	4.5	4.5	4.7
	Setuju	193	50.7	50.7	55.4
	Sangat Setuju	170	44.6	44.6	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Empati (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	5.2	5.2	5.2
	Setuju	261	68.5	68.5	73.8
	Sangat Setuju	100	26.2	26.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Empati (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	30	7.9	7.9	7.9
	Setuju	231	60.6	60.6	68.5
	Sangat Setuju	120	31.5	31.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Empati (3)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	4	1.0	1.0	1.0
	Tidak Setuju	39	10.2	10.2	11.3
	Setuju	190	49.9	49.9	61.2
	Sangat Setuju	148	38.8	38.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Bukti Langsung (1)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	20	5.2	5.2	5.2
	Setuju	207	54.3	54.3	59.6
	Sangat Setuju	154	40.4	40.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Bukti Langsung (2)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	53	13.9	13.9	14.4
	Setuju	204	53.5	53.5	68.0
	Sangat Setuju	121	31.8	31.8	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Bukti Langsung (3)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	14	3.7	3.7	3.7
	Setuju	240	63.0	63.0	66.7
	Sangat Setuju	127	33.3	33.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

b. *Usability Website (X2)*

Statistics

	Efektifitas (1)	Efektifitas (2)	Efektifitas (3)	Efisiensi (1)	Efisiensi (2)	Kepuasan (1)	Kepuasan (2)
N	Valid Missing	381 0	381 0	381 0	381 0	381 0	381 0
Mean	3.24	3.22	3.12	3.21	2.99	3.03	3.13
Median	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
Mode	3	3	3	3	3	3	3
Std. Deviation	.577	.542	.542	.554	.622	.522	.558
Variance	.332	.293	.294	.307	.387	.273	.311
Skewness	-.152	.003	-.020	-.139	-.193	.034	-.051
Std. Error of Skewness	.125	.125	.125	.125	.125	.125	.125
Kurtosis	.008	.344	.695	.769	.236	.685	.459
Std. Error of Kurtosis	.249	.249	.249	.249	.249	.249	.249
Minimum	1	1	1	1	1	2	1
Maximum	4	4	4	4	4	4	4
Sum	1236	1227	1188	1222	1140	1153	1194
Percentile 25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
s	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
75	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00

**Efektifitas (1)**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	25	6.6	6.6	6.8
	Setuju	235	61.7	61.7	68.5
	Sangat Setuju	120	31.5	31.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Efektifitas (2)**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	20	5.2	5.2	5.5
	Setuju	254	66.7	66.7	72.2
	Sangat Setuju	106	27.8	27.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Efektifitas (3)**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	33	8.7	8.7	8.9
	Setuju	267	70.1	70.1	79.0
	Sangat Setuju	80	21.0	21.0	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Efisiensi (1)**

		Frequen cy	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	21	5.5	5.5	6.0
	Satuju	254	66.7	66.7	72.7
	Sangat Setuju	104	27.3	27.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	



**Efisiensi (2)**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	3	.8	.8	.8
	Tidak Setuju	66	17.3	17.3	18.1
	Setuju	243	63.8	63.8	81.9
	Sangat Setuju	69	18.1	18.1	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Kepuasan (1)**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	47	12.3	12.3	12.3
	Setuju	277	72.7	72.7	85.0
	Sangat Setuju	57	15.0	15.0	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Kepuasan (2)**

		Frekuensi	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	34	8.9	8.9	9.2
	Setuju	259	68.0	68.0	77.2
	Sangat Setuju	87	22.8	22.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

## c. Loyalitas Pemustaka



Statistics									
	Melakukan Pembelian Secara Langsung (1)	Melakukan Pembelian Secara Langsung (2)	Membeli Produk Lain Dari Produk Yang Sama (1)	Membeli Produk Lain Dari Produk Yang Sama (2)	Merekomendasi Kepada Orang Lian (1)	Merekomendasi Kepada Orang Lian (2)	Menunjukkan Kekebalan (Tak Terpengaruh) Oleh Daya Tarik Produk Pesaing (1)	Menunjukkan Kekebalan (Tak Terpengaruh) Oleh Daya Tarik Produk Pesaing (2)	
N	Valid Missing	381 0	381 0	381 0	381 0	381 0	381 0	381 0	
Mean	3.46	3.05	3.52	3.02	2.93	2.72	3.29	2.98	
Median	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
Mode	4	3	4	3	3	3	3	3	
Std. Deviation	.604	.709	.583	.670	.667	.688	.653	.712	
Variance	.365	.503	.340	.449	.445	.474	.427	.507	
Skewness	-.636	-.290	-.748	-.027	-.240	-.163	-.490	-.229	
Std. Error of Skewness	.125	.125	.125	.125	.125	.125	.125	.125	
Kurtosis	-.536	-.310	.134	-.447	.085	-.088	-.180	-.059	
Std. Error of Kurtosis	.249	.249	.249	.249	.249	.249	.249	.249	
Minimum	2	1	1	1	1	1	1	0	
Maximum	4	4	5	5	4	4	4	4	
Sum	1318	1161	1340	1152	1116	1038	1253	1134	
Percentiles 25	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00	3.00	
50	4.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	
75	4.00	4.00	4.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	

**Melakukan Pembelian Secara Langsung (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	22	5.8	5.8	5.8
	Setuju	162	42.5	42.5	48.3
	Sangat Setuju	197	51.7	51.7	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Melakukan Pembelian Secara Langsung (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	5	1.3	1.3	1.3
	Tidak Setuju	72	18.9	18.9	20.2
	Setuju	204	53.5	53.5	73.8
	Sangat Setuju	100	26.2	26.2	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	13	3.4	3.4	3.7
	Setuju	156	40.9	40.9	44.6
	Sangat Setuju	210	55.1	55.1	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Membeli Produk Lain Dari Produsen Yang Sama (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.3	.3	.3
	Tidak Setuju	77	20.2	20.2	20.5
	Setuju	216	56.7	56.7	77.2
	Sangat Setuju	86	22.6	22.6	99.7
	5	1	.3	.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Merekomendasi Kepada Orang Lian (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	6	1.6	1.6	1.6
	Tidak Setuju	81	21.3	21.3	22.8
	Setuju	228	59.8	59.8	82.7
	Sangat Setuju	66	17.3	17.3	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Merekomendasi Kepada Orang Lian (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	12	3.1	3.1	3.1
	Tidak Setuju	121	31.8	31.8	34.9
	Setuju	208	54.6	54.6	89.5
	Sangat Setuju	40	10.5	10.5	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Menunjukkan Kekebalan (Tak Terpengaruh) Oleh Daya Tarik Produk Pesaing (1)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	2	.5	.5	.5
	Tidak Setuju	36	9.4	9.4	10.0
	Setuju	193	50.7	50.7	60.6
	Sangat Setuju	150	39.4	39.4	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

**Menunjukkan Kekebalan (Tak Terpengaruh) Oleh Daya Tarik Produk Pesaing (2)**

		Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0	1	.3	.3	.3
	Sangat Tidak Setuju	2	.5	.5	.8
	Tidak Setuju	89	23.4	23.4	24.1
	Setuju	202	53.0	53.0	77.2
	Sangat Setuju	87	22.8	22.8	100.0
	Total	381	100.0	100.0	

## Lampiran 8

### Daftar Riwayat Hidup

#### A. Identitas Diri

Nama : Sri Utari, S.E.  
 Tempat Tanggal Lahir : Klaten, 13 Maret 1980  
 Agama : Islam  
 Alamat : Perum Chrisan Indah No A5. Jongkang, Buran,  
 Tasikmadu Karanganyar.  
 Email : sriutarirudhianto@gmail.com  
 No Hp : 08121525402/ 082341577473

#### B. Riwayat Pendidikan :

Tahun 1992 : SD Negeri Gombang 2 Cawas Klaten Jawa Tengah  
 Tahun 1992-1995 : SMP Negeri 2 Boyolali Jawa Tengah  
 Tahun 1995-1998 : SMU Negeri 3 Boyolali Jawa Tengah  
 Tahun 1998-2001 : D3 Perpustakaan dan Informasi UNDIP Semarang  
 Tahun 2015-2017 : S1 Ekonomi Manajemen Universitas Batik  
 Surakarta  
 Tahun 2017-2019 : Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

#### C. Pengalaman Kerja :

1. Pengelola Perpustakaan Masjid Diponegoro Semarang Tahun 2000
2. Pengelola Perpustakaan FK Universitas Sultan Agung Semarang  
Tahun 2001
3. Pustakawan Fakultas MIPA UNS 2002-2016
4. Pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret 2016-  
sekarang

#### **D. Prestasi/ penghargaan**

1. Tenaga Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2009, Peringkat III
2. Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2010, peringkat V
3. Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2011, peringkat II
4. Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2013, peringkat II
5. Pustakawan Berprestasi Tertinggi Tingkat Propinsi Jawa Tengah Tahun 2013, peringkat III
6. Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2015, peringkat III
7. Pustakawan Berprestasi Universitas Sebelas Maret tahun 2017, peringkat II

#### **E. Pengalaman Organisasi**

**Remaja masjid**

**Pengurus RT/ RW**

**Anggota Paguyuban Pustakawan UNS**

#### **F. Minat Keilmuan**

**Literasi informasi**

**Menulis**

**Pelayanan Perpustakaan**

#### **G. Karya ilmiah**

##### **1. Buku**

- a. Buku antology: Bangga Menjadi Pustakawan. Judul “Konsep Diri Untuk Meningkatkan Percaya Diri Pustakawan” (2015)

## 2. Artikel

- a. Makalah Lomba Pustakawan Berprestasi dengan judul “integrasi nomor rak dengan nomor klasifikasi buku: Upaya pustakawan dalam mempermudah penelusuran buku” (2010)
- b. Makalah lomba Pustakawan Berprestasi dengan judul “Agenda Acara Karya Sivitas Akademika Mengoptimalkan Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Dan Menulis.” (2013).
- c. Makalah Lomba Pustakawan Berprestasi Tingkat Provinsi Jawa Tengah dengan Judul “Program Kembali Membaca Dan Menulis : *Rebooting* Pelayanan Dan Peran Perpustakaan Fakultas Mipa Universitas Sebelas Maret.” (2013)
- d. Makalah dengan Judul “Website perpustakaan: Layanan perpustakaan tak terbatas ruang dan waktu. Dipresentasikan pada lomba pemilihan pustakawan berprestasi tingkat Universitas Sebelas Maret tahun 2015
- e. Makalah dengan judul Library enterpreneurship: strategy pemasaran perpustakaan. Dipresentasikan pada lomba pemilihan pustakawan berprestasi tingkat Universitas Sebelas Maret tahun 2016.
- f. Makalah “Profesionalitas kerja pustakawan dan pengelola perpustakaan untuk mendukung layanan prima (service excellent),” Dipresentasikan pada lomba pemilihan pustakawan berprestasi tingkat Universitas Sebelas Maret tahun 2017.

- g. “Urgensi Kegiatan Stock Opname Sebagai Untuk Memudahkan Penelusuran Informasi Di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret,” Dipresentasikan pada lomba pemilihan pustakawan berprestasi tingkat Universitas Sebelas Maret tahun 2018.
- h. Prosiding Seminar Nasional dan call for paper "Optimalisasi perpustakaan Sebagai sarana Pengembangan Budaya Baca dan menulis dalam Rangka Meningkatkan Kompetensi Pustakawan.” (2015)
- i. Prosiding *Seminar dan Call For Papers "Disruption Technology: Opportunities and challenges for libraries and librarians* dengan judul “Layanan Prima Pustakawan Dalam Rangka Meningkatkan Citra Pustakawan (Sebagai penulis kedua. (2018)

### **3. Penelitian**

- a. Strategi perpustakaan Perguruan Tinggi Dalam Meningkatkan Minat Baca Sebagai Upaya mengantisipasi hoax (Studi kasus di Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta). (2017)
- b. Kegiatan Penyilangan (Weeding) Buku, Pasca integrasi perpustakaan Fakultas Dengan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta. (2017)

Yogyakarta,

Sri Utari, S.E.